



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

**“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL DE SAN
ISIDRO, CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO”**

AUTORA:

ROSA JANETH VILLALTA SAGUAY

MACAS-ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Rosa Janeth Villalta Saguay, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
DIRECTOR

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias.
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosa Janeth Villalta Saguay, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría u que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo, la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 16 de marzo de 2016.

Rosa Janeth Villalta Saguay

1400896088

DEDICATORIA

En primer lugar este proyecto de titulación lo dedico a Dios, ya que sin él nada es posible hacer, Dios es quien nos concede el privilegio de la vida y nos ofrece lo necesario para emprender nuestras metas.

A mi amado esposo, Francisco Zhiminaicela, ya que con paciencia, amor y cariño me brindó su apoyo incondicional en todo momento.

A mis amados padres Juan y Celia, quienes son mi inspiración para lograr mis metas, su esfuerzo y entrega me han motivado y gracias a ellos he logrado todo lo que me he propuesto.

A mis queridos hermanos y familiares, quienes me alentaron en todo momento.

Y por último a todos quienes creyeron y confiaron en mi capacidad.

Rosa Janeth Villalta Saguay

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida que me da día a día, por permitirme haber tenido hermosas e inolvidables experiencias en mi época universitaria junto a mis queridas e incondicionales amigas Angelita, Genny, Gioconda y Mónica...

A mi esposo, mis padres y familiares por su confianza y apoyo incondicional; al Ing. Pedro Bravo por su paciencia, apoyo y confianza guiando mis ideas, las mismas que permitieron el desarrollo de este proyecto de titulación.

También agradezco al Escuela Superior Politécnica del Chimborazo quien me abrió las puertas hacia el éxito formándome como una profesional de calidad, dispuesta a cumplir con cualquier requerimiento institucional u organizacional.

Rosa Janeth Villalta Saguay

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de figuras.....	xi
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema	2
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	5
2.1.2. Misión	6
2.1.3. Visión.....	6
2.1.4. Objetivos	7
2.1.5. Organigrama Estructural	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1. Administración.....	8
2.2.1.2. El papel del administrador	8
2.2.1.3. Aspectos relevantes que debe poseer una administración	9

2.2.1.2.	Proceso Administrativo.....	9
2.2.2.	Estrategia.....	11
2.2.3.	Foda.....	12
2.2.4.	Relaciones Humanas	13
2.2.4.1.	Como fomentar las Relaciones Humanas	13
2.2.4.2.	Clasificación de las relaciones humanas	14
2.2.4.3.	Las relaciones humanas en el ámbito laboral	14
2.2.4.4.	Principales objetivos del estudio de las relaciones humanas:	15
2.2.5.	Atención al Usuario	15
2.2.5.1.	Usuario	15
2.2.5.2.	Tipos de usuarios	16
2.2.5.3.	Principios de la atención al usuario	17
2.2.6.	Servicio y Calidad.....	18
2.2.6.1.	Conceptualización de servicio	18
2.2.6.2.	Propiedades de los servicios	18
2.2.6.4.	Conceptualización de Calidad.....	20
2.2.6.5.	Actitudes de Calidad	20
2.2.7.	Comunicación efectiva.....	21
2.2.7.1	Tipos de Comunicación	22
2.2.7.2.	La comunicación en el ámbito laboral	23
2.2.7.3.	Actitudes que entorpecen la comunicación.....	23
2.3.	IDEA A DEFENDER.....	24
2.3.1.	Idea a defender Principal	24
2.4.	VARIABLES	24
2.4.1.	Variable Dependiente.....	24
2.4.2.	Variable Independiente	24
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		25
3.1.	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	25
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	25
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	25
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	26
3.4.1.	Métodos.....	26
3.4.1.1.	Método Inductivo.....	26

3.4.1.2.	Método Deductivo.	26
3.4.2.	Técnicas de investigación	26
3.4.2.1	La Observación	27
3.4.2.2	La Entrevista	27
3.4.2.3	La Encuesta.....	27
3.4.3.1	FODA del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro	27
3.4.4.2	Tabulación de los Resultados de las Encuestas	29
3.4.4.3.	Encuestas dirigidas a los usuarios del Gobierno A. P. de San Isidro.....	29
3.4.4.4.	Encuestas dirigidas a funcionarios del Gobierno A. P. de San Isidro.....	39
3.5	RESULTADOS.....	49
3.5.1.	Resultado de las encuestas a los clientes externos del GAD de San Isidro.	49
3.5.2.	Resultado de las encuestas a los funcionario del GAD de San Isidro.	50
3.6	VERIFICACION DE LA IDEA A DEFENDER	51
CAPITULO IV MARCO PROPOSITIVO.....		52
4.1.	TÍTULO	52
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	52
4.2.1.	Estrategia I: Implementación de una guía para el adecuado uso del Buzón de sugerencias o quejas.....	52
4.2.2.	Estrategia II: Desarrollar una cultura de servicio dentro de la institución...	55
4.2.3.	Estrategia III: Promover la calidad como condición básica del servicio.	60
4.2.4.	Estrategia IV: Elaboración de una guía de atención al usuario.	63
CONCLUSIONES		72
RECOMENDACIONES.....		73
BIBLIOGRAFÍA		74
ANEXOS		76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Actitudes de Calidad.....	21
Tabla 2:	Cambios que se han dado en la Calidad	21
Tabla 3:	FODA del Gobierno Parroquial de San Isidro.....	28
Tabla 4:	El personal del Gobierno Parroquial de San Isidro está capacitado	29
Tabla 5:	El servicio brindado por el personal del Gobierno A. P. de San Isidro es .	30
Tabla 6:	El servicio recibido ha cumplido con sus expectativas.	31
Tabla 7:	Existe un buzón de quejas y sugerencias.....	32
Tabla 8:	La solución a un inconveniente en un trámite es inmediata.	33
Tabla 9:	Existen estrategias de atención al usuario.	34
Tabla 10:	La ejecución de trámites es ágil.....	35
Tabla 11:	La actitud del personal del Gobierno A. Parroquial de San Isidro es:.....	36
Tabla 12:	Como califica el servicio brindado.	37
Tabla 13:	Que aspectos considera que deben cambiar.	38
Tabla 14:	Ha recibido capacitación.	39
Tabla 15:	Cree usted que el usuario es lo primero.....	40
Tabla 16:	Conoce usted a los usuarios que frecuentan la institución.	41
Tabla 17:	El ambiente laboral dentro de la institución es:.....	42
Tabla 18:	Las relaciones interpersonales son.	43
Tabla 19:	La capacitación en los empleados es importante.	44
Tabla 20:	Que estrategias conoce que mejorarían la atención al usuario.	45
Tabla 21:	Estarías dispuesta/o a capacitarte	46
Tabla 22:	La aplicación de estrategias mejorará la atención al usuario.....	47
Tabla 23:	Estaría dispuesto a un cambio de actitud.....	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	El personal del Gobierno parroquial de San Isidro está capacitado	29
Gráfico 2;	El servicio brindado por el personal es el apropiado.....	30
Gráfico 3:	El servicio recibido ha cumplido con sus expectativas.	31
Gráfico 4:	Existe un buzón de quejas o sugerencias.....	32
Gráfico 5:	La solución a un inconveniente en un trámite es inmediata.....	33
Gráfico 6:	Existen estrategias de atención al usuario.	34
Gráfico 7:	La ejecución de trámites es ágil.....	35
Gráfico 8:	La actitud del personal del Gobierno A. P. de San Isidro es:	36
Gráfico 9:	Como califica el servicio brindado	37
Gráfico 10:	Que aspectos considera que deben cambiar.	38
Gráfico 11:	Ha recibido capacitación.	39
Gráfico 12:	Cree usted que el usuario es lo primero.....	40
Gráfico 13:	Conoce usted a los usuarios que frecuentan la institución.	41
Gráfico 14:	El ambiente laboral dentro de la institución es:.....	42
Gráfico 15:	Las relaciones interpersonales son.	43
Gráfico 16:	La capacitación en los empleados es importante.....	44
Gráfico 17:	Las estrategias para mejorar la atención al cliente es.....	45
Gráfico 18:	Estarías dispuesta/o a capacitarte	46
Gráfico 19:	La aplicación de estrategias mejorará la atención al usuario	47
Gráfico 20:	Estaría dispuesto a un cambio de actitud.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Estructural	7
Figura 2: Interrelación de las cuatro funciones de la Administración	9
Figura 3: Tipos de usuarios.....	16
Figura 4: Elementos de la Comunicación	22

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1; Imágenes de la institución.....	76
Anexo 2: Encuesta dirigida al usuario externo	77
Anexo 3: Encuesta realizada al usuario interno	79
Anexo 4: Ejecución de encuestas.....	81

RESUMEN EJECUTIVO

El tema del trabajo de titulación es “Estrategias para mejorar el servicio de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, cantón Morona, provincia de Morona Santiago; su finalidad es mejorar y proveer un servicio de calidad dirigido a los usuarios.

Para el cumplimiento de la presente investigación se manejaron técnicas como la entrevista, la observación y la encuesta todas orientadas a la calidad del servicio recibido, y que al ser analizadas e interpretadas mostraron deficiencias en la prestación del servicio al usuario.

Por ello se propone la implementación de estrategias que mejoren la relación con los usuarios y por ende la calidad del servicio; para lo cual se considera necesario cuatro aspectos primordiales; la cultura de servicio, la calidad como condición básica del servicio, una guía de atención al usuario y una guía para el adecuado uso del buzón de quejas o sugerencias con lo cual se promoverá los conocimientos y habilidades del talento humano, posibilitando cambios innovadores en la gestión de la presente administración.

Es importante considerar las recomendaciones expuestas estas son; la motivación al personal, la búsqueda de capacitación constante y la implantación de la calidad como principio básico a la hora de brindar el servicio.

Palabras claves: Calidad de servicio, atención al usuario, capacitación.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
DIRECTOR

SUMMARY

The theme of this research Project is “Strategies to improve customer service for service users in the Autonomous Government of San Isidro Parish, Morona canton, Morona Santiago province”. The purpose of the project is to improve and provide a quality service for service users.

To fulfill the purpose of this research project, research techniques used included interviews, observations and surveys, all with a focus on the quality of service received, after to be analyzed and interpreted showed that there were deficiencies in the level of customer service provided.

As a result, the implementation of strategies to improve the relationship with service users and therefore the quality of service were proposed; for which four main aspects were considered necessary: the culture of service, quality as a basic condition of customer service, a customer service manual and a manual for the proper use of the complains and suggestions mailbox. These four aspects will promote increased knowledge and skills of the employees, enabling innovative changes to be made the management of the current administration.

It is important to consider the recommendations set forth which are: the motivation of staff, continual training opportunities and the implementation of quality as a basic principle when providing service.

Key words: Quality of service, customer service, training.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación presenta un estudio efectuado en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, en el cual se determinó que existen algunas falencias con respecto al servicio al usuario.

Identificado el problema se establecen estrategias para mejorar el servicio de atención al usuario, con el propósito satisfacción de sus necesidades de quienes demandan el servicio.

El presente trabajo constará de los siguientes capítulos:

Capítulo I contiene los antecedentes que indican el planteamiento del problema, su delimitación y justificación, se exponen los motivos por los cuales se está desarrollando esta investigación, qué es lo que pretendemos lograr y como lo vamos a hacer.

El capítulo II posee una breve reseña histórica y caracterización de la institución en estudio, misión, visión, valores institucionales, organigrama estructural, fundamentación teórica que sustenta la importancia del trabajo investigativo y que determinará los resultados a obtener; se establece la idea a defender y las variables que inciden directamente en el logro efectivo de lo que se pretender establecer.

El capítulo III está constituido por la modalidad de la investigación, tipos de investigación, métodos y técnicas empleados para la recolección de información y establecimiento de resultados obtenidos en base a la información recolectada a través de estos medios.

El capítulo IV está compuesto por el marco propositivo es decir la propuesta que emprendernos y proponemos para mejorar de manera directa en el problema de investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La parroquia San Isidro fue creada en el año 1967, mediante decreto publicado en el Registro oficial N° 206 del 06 de septiembre, su nombre hace referencia a un santo denominado “Isidro” campesino de origen humilde y labrador de la tierra.

En la constitución del 2008 y con la promulgación de la COOTAD, ya se les reconoce como Gobiernos Autónomos Parroquiales, con funciones y responsabilidades, se le asigna un presupuesto para invertir y laborar como gobiernos con autonomía, por lo tanto en el año 2009, se realizan las primeras elecciones populares para nombrar a las autoridades del Gobierno Parroquial, posterior inician con la prestación de sus servicios con presupuesto propio, debiendo cumplir la normativa legal para ellos implementados.

Es así que Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro es una institución de servicio público, que se encuentra ubicado en el kilómetro 12 zona rural norte del cantón Morona, Provincia de Morona Santiago; su estructura está organizada por tres niveles; primero el nivel Político y de Decisión, integrado por la junta general de San Isidro y el presidente elegido por mayoría dentro de un proceso de votación popular, segundo el nivel Administrativo integrado por la secretaria-tesorera, tercero el nivel de Gestión integrado por las comisiones específicas presididas por los vocales.

Dentro de la parroquia existen dos nacionalidades o culturas, la colona-mestiza y la shuar que son nativos de la amazonia. El idioma principal es el castellano, sin embargo una parte de la población shuar, habla su propio idioma.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo influye la elaboración de estrategias de servicio de atención al usuario para mejorar la eficiencia en la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.

1.1.2. Delimitación del Problema

La presente investigación se efectuará a los tres niveles de trabajo del Gobierno

Autónomo Parroquial de San Isidro, ubicado en el km 12 zona rural norte del cantón Morona, provincia de Morona Santiago.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La atención al usuario en décadas pasadas no fue considerado un factor de relevancia para el desarrollo de una institución, más aún si esta era del sector público, a simple vista se podía evidenciar la arcaica y pasible atención que se brindaba, lo que producía malestar e inconformidad al momento de realizar trámites y gestiones.

En la actualidad una institución debe considerar múltiples factores que se han ido modificando con respecto a la apreciación de los usuarios sobre la calidad de servicio y valorar el nivel de satisfacción que están produciendo en quienes lo demandan.

La incorporación de mejoras en la calidad de atención al usuario no es solo necesaria sino también conveniente ya que es de este aspecto de donde se evalúa una eficiente gestión de la administración.

El presente trabajo tiene como propósito aportar con lineamientos de comunicación efectiva que promuevan una adecuada interacción entre los usuarios internos y externos considerando los distintos escenarios del entorno en los cuales se desarrollará el servicio.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de crear estrategias para mejorar el servicio de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, se busca solventar las exigencias de quienes demandan el servicio y que éste se realice de una manera ágil y oportuna, minimizando tiempos de respuesta y calidad de resultados.

Se pretende promover un Gobierno Autónomo parroquial con una identidad limpia y uniforme, que establezca nexos coherentes entre los objetivos institucionales y sus actividades a ejecutar, capaz de generar confianza en los usuarios internos y externos e iniciar la proyección de una gestión de calidad administrativa ante la colectividad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Establecer estrategias para mejorar el servicio de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, cantón Morona, provincia de Morona Santiago.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el servicio de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.
- Valorar las líneas de comunicación efectiva que permitan una adecuada interacción entre los clientes internos y externos.
- Proponer estrategias de desarrollo para un buen servicio de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes Históricos

Historia

La historia nos demuestra que el desarrollo de los pueblos ha sido forjado por los habitantes de las comunidades, que en su momento se organizaron como Juntas parroquiales; en el inicio de ellas sus actividades fueron administrar los sistemas de agua potable, gestionar obras en diferentes instituciones públicas y privadas, y ejecutar mingas comunitarias, en fin realizar una búsqueda de múltiples acciones que promuevan la organización y desarrollo de la colectividad que integraba dicha comunidad.

El sacerdote Isidro Formaggio recorría periódicamente la vía Macas-Guamote, evangelizando a todos los pueblos de este sector, con el transcurso del tiempo el sacerdote sugiere a los habitantes de los sectores altos poblar la zona baja por ser de mejor clima, suelos fértiles, caza y pesca, abundante.

En 1949 comienzan a emigrar desde el sector de Chanalá, Chillán, Purshi y Zuñac hacia “La Planada” lugar nominado por el sacerdote Isidro Formaggio.

Los primeros en llegar fueron don Alejandro Cabrera y su hijo Higidio, por el año 1951 se construye la escuela “José Ricardo Martínez Cobo” a base de las mingas de toda la comunidad, bajo la dirección del padre Salesiano Isidro Formaggio.

En el año 1967 fue creada la parroquia San Isidro, mediante decreto publicado en el registro oficial n°206 del 06 de septiembre.

Su nombre hace referencia a un santo “Isidoro” de origen humilde, campesino labrador de la tierra.

En el año 1973 se inicia la apertura de la vía Macas- San Isidro.

DATOS INFORMATIVOS

- **Fecha de creación de la Parroquia:** La Parroquia de San Isidro se crea el 6 de septiembre 1967 y su creación se publica en el Registro Oficial N°206.
- **Población total al 2014:** La población, es de: Hombres: 387 personas. Mujeres: 398 personas. Total: 785 personas.
- **Extensión:** La Parroquia San Isidro tiene una extensión de 12.795,41 Has.
- **Límites:** Norte: Limita con el curso del río Upano, desde su unión con el Abanico, hasta la curva que forma la desembocadura del río Volcán; Sur: El río Jurumbaino, hasta la unión con la quebrada siguiente hasta el río Abanico; Este: El curso del río Upano, hasta el punto donde arranca la línea del lindero sur; Oeste: Aguas abajo por el río Abanico.

2.1.2. Misión

La parroquia San isidro para el año 2018, será una comunidad solidaria que cuente con servicios básicos, que permitan un desarrollo armónico y equilibrado en los aspectos políticos, social, económico y administrativo. Donde la educación sea una garantía para una formación integral de todos los niños y jóvenes. Cuyo desarrollo poblacional este acorde con una urbanización aprobada por la municipalidad. Cuya población posea asesoramiento técnico capaz de forjar su propio desarrollo, en proyectos, garantía para crear fuentes de trabajo que brinden la estabilidad familiar. Con un gobierno fortalecido, confiable, impulsor de obra pública. Que tenga el respaldo y apoyo participativo de sus habitantes.

2.1.3. Visión

El gobierno de San Isidro, continuará siendo una institución encargada al servicio de la comunidad, en donde todos los esfuerzos de los miembros de esta institución estén dirigidos a solucionar las necesidades básicas, así como también organización que liderará y que estará comprometida en todas las acciones emprendedoras y de progreso comunitario.

2.1.4. Objetivos

General

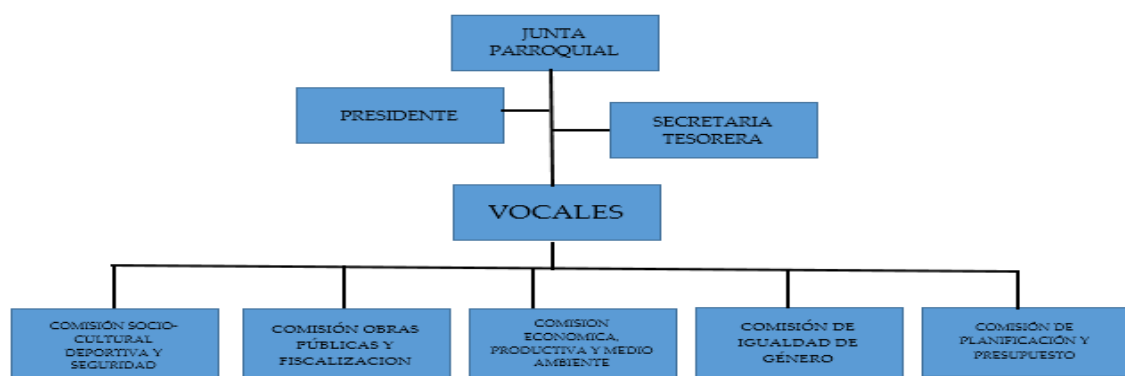
Lograr que los miembros del gobierno parroquial de San Isidro se sientan orgullosos de servir a la comunidad demostrando responsabilidad, dinamismo, cumpliendo las leyes. Reglamentos y más disposiciones establecidas, capaz de ser un ente forjador del desarrollo de nuestra parroquia, a través de un trabajo coordinado con todas las autoridades.

Específicos

- Cumplir con todas las disposiciones determinadas en la constitución, leyes y reglamento de los Gobiernos Parroquiales.
- Desplegar gestiones en función del desarrollo equilibrado en la comunidad.
- Lograr el manejo honesto y responsable de todos los recursos que disponga del Gobierno parroquial.
- Realizar planificaciones anuales de actividades a realizarse, en coordinación con las demás autoridades de la parroquia y líderes comunitarios.
- Elaborar proyectos que estén encaminados hacia el desarrollo comunitario.

2.1.5. Organigrama Estructural

Figura 1: Organigrama Estructural



FUENTE: Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.

ELABORADO POR: Janeth Villalta

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Administración

Existen variados conceptos de administración para Winslow Taylor, “Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar” (1987; p.10)

Zérvulo Anzola Rojas, afirma administración es la Actividad que se emprende para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con la ayuda de las personas y de las cosas, mediante el desempeño de ciertas labores esenciales, como la planeación, la organización, la dirección y el control. (1992; p. 13)

Almeida, expresa, “Administración es el cumplimiento de una función bajo el mando de otro”. (2002; p.3)

Es así que cuando hablamos de administración podemos mencionar aspectos de manera general que buscan el logro de objetivos a través de medios coordinados que inciden en el funcionamiento de una estructura, estos son el talento humano y los recursos materiales.

2.2.1.2. El papel del administrador

Primordialmente el papel de los gerente o administradores es el de presidir y guiar las organizaciones e instituciones hacia el alcance de los objetivos y metas. Quien esté al frente de la organización será el encargado de usar y combinar los recursos que esta posea para asegurar que se cumpla los propósitos establecidos según lo planificado.

El administrador, gerente, líder o cualquiera que sea su denominación será quien designe, encamine o viabilice las actividades de los miembros de la organización. Si las actividades son diseñadas de manera eficaz la producción de cada uno de sus colaboradores será óptima y contribuirá al alcance de las metas de la organización, es así que el autor Samuel Certo, afirma “No hay idea más importante para la administración que las metas. La administración no tiene sentido sin metas” (2001; pag.6); de tal manera es esencial que el administrador posee claramente y de manera definida cual son sus objetivos a corto plazo y a largo plazo sus metas con lo que podrá guiar la organización con éxito.

2.2.1.3. Aspectos relevantes que debe poseer una administración

Toda administración debería comprender de lo siguiente:

- Disponer del talento humano, recursos materiales y financieros para la obtención efectiva y eficiente de los objetivos institucionales.
- Responder a las necesidades de la sociedad.
- Crear y desarrollar un clima organizacional en el que el individuo pueda alcanzar sus metas individuales y colectivas.
- Desempeñar funciones específicas como determinar objetivos, planear, asignar recursos, organizar, instrumentar y controlar.
- Desempeñar varios roles interpersonales, de información y decisión.

2.2.1.2. Proceso Administrativo

Para que una organización pueda concentrar sus metas de manera adecuada debe conocer y establecer las cuatro funciones básicas del proceso administrativo estas son: la planificación, la organización, la dirección y el control; al manejar la idea de estos cuatro factores se considera que todas están íntimamente relacionadas y en consecuencia no pueden separarse en la práctica, elementalmente estas funciones están interrelacionadas porque los resultados que pretendemos obtener de una dependen de la otra.

Figura 2: Interrelación de las cuatro funciones de la Administración



FUENTE: Administración Moderna; Samuel Certo. (2001; pag. 8)

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Planificación

La autora Carmen, Avilés Santos, cita “planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basen sus actos en algún método, plan o lógica. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos” (2004; pág. 26).

En sí, la planificación implica el anticipar los objetivos que se desean lograr y establecer de manera paulatina y estructurada el proceso a seguir para alcanzarlo, sin planes es imposible establecer y administrar el talento humano, los recursos materiales y financieros que se requerirán para lograr las metas a largo plazo definidas por el administrador.

Organización

Samuel Certo, define a la función de organización como la “asignación de tareas que se desarrollan bajo la función de la planeación para varios individuos o grupos dentro de la organización; las tareas se organizan y la producción de cada individuo contribuirá al éxito de la organización”. (2001; pág.7).

Propósitos de la organización

- Permitir la consecución de los objetivos primordiales de la empresa lo más eficientemente y con un mínimo esfuerzo.
- Eliminar duplicidad de trabajo.
- Establecer canales de comunicación.
- Representar la estructura oficial de la empresa

En resumen la función de organización trata sobre aplicar una estructura ya planificada para obtener de manera ordenada un objetivo, esto se logra a través del recurso humano con el cual se establecerá un punto de partida, se seguirán procedimientos y acciones que se ejecutarán para alcanzar los objetivos y meta planificadas.

Dirección

Avilés Santos Carmen, cita, La dirección es aquel elemento de la organización en que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente, ya con más frecuencia, delegando dicha autoridad y se vigila simultáneamente que se cumplan en forma adecuada todas las órdenes emitidas. (2004; pág.50).

La dirección es un factor de gran importancia dentro del proceso administrativo, en este interviene la capacidad de influir del administrador sobre el ser humano (colaboradores dentro de la organización), con la intención de incidir en su comportamiento, acciones y

nivel de trabajo; el resultado de esta actividad contribuirá a medir los logros obtenidos, se debe tener en cuenta que el administrador deberá concientizar y motivar al personal en busca de un trabajo en equipo, coordinado, y con líneas de comunicación efectiva para la ejecución de tareas en un ambiente laboral positivo que promueva la obtención de las metas establecidas.

Control

La autora Avilés Santos, Carmen, define la función del control como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y de los planes ideados para alcanzarlos. Es una función de todo administrador”. (2004; pág.23)

El propósito del control es evaluar y corregir el trabajo individual y en equipo de los miembros de la organización para aseverar que los objetivos y metas se estén cumpliendo.

El autor Samuel Certo, expresa algunas características y propósitos que debe cumplir el control, las mismas se citan a continuación:

- Recoge la información que mide el desempeño reciente dentro de la organización.
- Compara el desempeño actual con desempeños estándares preestablecidos.
- De esta comparación, se determina si la organización deberá modificarse para cumplir con los estándares preestablecidos. (2001: pág.7)

2.2.2. Estrategia

Thompson & Strickland, 1999, definen que; “la estrategia de una organización consiste en las acciones combinadas que ha emprendido la dirección y que pretende para lograr los objetivos financieros y estratégicos y luchar por la misión de la organización” (1999;p.10).

Una estrategia bien utilizada es un patrón que se debe seguir para conseguir lo que se propone en la administración, ya que contiene planificaciones específicas, objetivos y metas definidos, que se pueden lograr a través de un trabajo en equipo de sus miembros.

Criterios para evaluar una estrategia.

Se establecen algunos criterios para evaluar una determinada estrategia entre estos tenemos:

- **Metas y objetivos determinantes:** La elección de los objetivos y metas debe poseer la característica principal de ser real y alcanzable, de igual manera ser decisiva y viable para que la organización pueda cumplir lo que se propone.
- **Motivar a su continuidad:** Para establecer una estrategia es necesario tiempo y predisposición a realizar cambios, una vez implantada esta provocará posibles reacciones que deben ser tomadas de manera positiva; motivar al personal a que se de continuidad es un factor importante para sus éxito.
- **Flexibilidad:** Toda organización debe poseer características de predisposición a cambios ya que esto permitirá renovaciones y el reforzamiento de habilidades de quienes la integran.
- **Liderazgo comprometido y coordinado:** El líder debe poseer la capacidad de suministrar motivación y don de guía, primero debe modelar sus intereses propios a los de la organización, saber lo que busca para posterior ejecutar lo que se propone con los miembros de su equipo, para una buena implementación de estrategias se requiere con compromiso que deberá provenir desde arriba hacia abajo en línea vertical de mando.
- **Seguridad:** Para la ejecución de una estrategia se debe poseer estabilidad y seguridad de poseer todos los recursos que se necesitan para emprenderla, con base a poseer todos los factores externos e internos que influyen para su ejecución se podrá actuar de manera correcta.

2.2.3. Foda

El análisis FODA se define como una estrategia técnica de planeación, que admite la creación de aspectos de reajuste, encaminados a mejorar las características principales de una organización.

El denominado análisis FODA, es una herramienta que provee información de la situación actual que vive determinada organización, con los resultados del FODA se pueden emprender mecanismos de mejora por medio de acciones correctivas que

cambien de forma positiva su realidad.

El FODA hace referencia al estudio de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que toda empresa posee al encontrarse funcionando en el medio.

Estos cuatro aspectos se dividen en dos secciones la interna y externa.

- Interna: Tienen que ver con las Fortalezas y Debilidades de la empresa, que pueden depender y ser controladas por quienes la integran de una manera significativa.
- Externa: Tiene que ver con las Oportunidades y Amenazas que toda empresa enfrenta al encontrarse en un entorno competitivo, es estos aspectos es necesario desarrollar capacidades de aprovechamiento de oportunidades y minimizar amenazas que infieran en su funcionamiento.

2.2.4. Relaciones Humanas

Sevilla Quiroz, menciona a las relaciones humanas como la “Disciplina que estudia y orienta al ser humano en su relación con el grupo que está integrado” (2006; p. 45)

Vinueza, afirma que las relaciones humanas son un “Conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo” (2010; p.7)

Orejuela Escobar, expresa que las relaciones humanas “Es el estudio sistemático de conocimientos, métodos, y técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana” (2004, p.6)

Las relaciones humanas se cimientan en el comportamiento del hombre dentro de un grupo humano, no de manera aislada, con el propósito de desarrollar al máximo sus capacidades individuales y que este rendimiento beneficie a los demás.

2.2.4.1. Como fomentar las Relaciones Humanas

Para crear y brindar las relaciones humanas en el hogar, trabajo o cualquier lugar, tenemos que considerar los pensamientos positivos y energía creativa de amor hacia uno mismo y hacia el prójimo, ya que estos son la base para que todas nuestras acciones sean ilimitadas y positivas, recordar en todo lugar y tiempo que cada persona es quien

forja sus acciones y futuro ante la sociedad, cuando las relaciones humanas son desastrosas e incómodas es nosotros mismos las hemos creado con nuestras actitudes y acciones.

El autor Vera Williams, afirma que para mantener las Relaciones Humanas hay que procurar emplear tres aspectos fundamentales que son:

- **El tino.-** Es la capacidad de hablar con juicio y cordura hacia los demás, sin distinguir o maltratar.
- **La amabilidad.-** Se describe como el comportamiento afectuoso y atento hacia las personas.
- **La consideración.-** Precisa tener en cuenta a las personas, apreciándolas y manteniendo siempre su predisposición positiva hacia ellas. (2007; p.21)

2.2.4.2. Clasificación de las relaciones humanas

- **Relaciones primarias:** Son de vital importancia, y se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas.
- **Relaciones secundarias:** Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.

Para poder entender estas definiciones de mejor manera mencionamos que las relaciones secundarias son sustituibles debido a que estas dependen de la permanencia de un ser humano en un puesto de trabajo, en cambio las relaciones primarias no, debido a que estas son acciones innatas de las personas que se emplean en su diario vivir, dependen de su personalidad y perspectiva de vida.

2.2.4.3. Las relaciones humanas en el ámbito laboral

Las relaciones humanas en el ámbito laboral o en el trabajo se refieren al transcurso de preparación de los empleados, atendiendo las necesidades de los usuarios, creando una cultura de trabajo organizado y la resolución de discrepancias entre trabajador jefe, entre compañeros y entre empleado usuario. Las empresas deben tener en cuenta y esforzarse para conformar equipos de trabajo donde existan buenas relaciones humanas, evitando así los escenarios conflictivos, pero no basta con seleccionar y poseer empleados con excelentes relaciones humanas, sino también de que la institución

reconozca su valor, se les brinde un trato justo, reconocimiento, un ambiente acorde, capacitación y desarrollo con el fin de que ambas partes logren conseguir sus objetivos y metas.

2.2.4.4. Principales objetivos del estudio de las relaciones humanas:

- Mejorar las relaciones entre los seres humanos a través del conocimiento y la comprensión.
- Hacer más fácil y eficaz la comunicación interpersonal.
- Eliminar motivos de Fricción.
- Buscar la armonía individual y social.
- Hallar caminos para la propia expresión.
- Lograr espontaneidad y autenticidad.
- Encontrar satisfacción en la relación con los demás.
- Aprender a vivir en paz con uno mismo.

2.2.5. Atención al Usuario

Según el autor Andrew Brown, La atención al usuario es una movilidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización. Se trata de la filosofía y cultura de la empresa. Una vez que se ha identificado estos factores, si alguno de los integrantes de la organización es capaz de articularlos dándoles una forma sencilla se estará construyendo algo verdadero. (2004: pag.11)

La atención al usuario, es un acto o atención que una organización o empresa brinda a sus usuarios en el momento de atender con interés y eficacia sus consultas, para que una institución pueda extender este aspecto de manera óptima debe primero incursionar en varios factores que inciden en su adecuado desarrollo para la apreciación de los usuarios.

2.2.5.1. Usuario

Arellano, afirma “Es aquel individuo que usa o dispone finalmente del producto o servicio que requiere” (1993, p.3)

Vera Williams, expresa usuario Es una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a nuestra organización en busca de un producto o servicio, o

bien de otra institución. A esta persona la encontramos no solo en el campo comercial, empresarial o institucional, sino también en la política , en la vida diaria, cuando somos pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad.(2007, p.15)

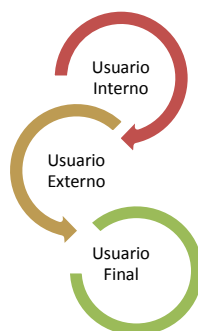
Cuando se habla de usuario, consideramos necesario mencionar que es una persona que usa habitualmente un servicio ya sea este público o privado, cabe indicar que es la razón de ser y la persona más importante dentro de una empresa o institución.

2.2.5.2. Tipos de usuarios

Para poder brindar una atención de calidad se debe identificar primero que tipo de usuarios existen, es por ello que la autora Lira Mejía, señala tres tipos de usuarios:

- **Usuario interno:** El personal de la organización. Recibe insumos y le da un valor agregado.
- **Usuario externo:** Los intermediarios que directamente tienen relación con la organización.
- **Usuario final:** Los usuarios del producto o servicio, quienes validarán todo cuanto servicio se brinde.

Figura 3: Tipos de usuarios



FUENTE: Creación propia.

ELABORADO POR: Janeth Villalta

La manera de atender a los usuarios dependerá de las estrategias y herramientas que utilice la institución para garantizar su satisfacción, es importante considerar las diversas formas de atender dentro y fuera de la empresa, tal como se muestra en el grafico anterior la interacción entre los distintos tipos de usuarios es primordial para

cumplir y establecer de manera positiva y determinante la satisfacción del usuario en la demanda del servicio.

Es relevante que cada persona que integre una institución conozca y aplique los principios que se detallan a continuación:

2.2.5.3.- Principios de la atención al usuario

1. La razón fundamental del éxito de su empresa son sus clientes.
2. Todos los miembros de su empresa son responsables de la Atención al Cliente, y no sólo quienes están en contacto directo con el cliente.
3. La mejor forma de dar un buen servicio al cliente es que usted y la empresa conozcan bien a sus clientes. Como todos los clientes son distintos, hemos realizado una pequeña lista con 5 Tipos de Clientes.
4. La satisfacción del cliente es altamente subjetiva y se basa en la percepción. Por eso es importante conocer la percepción de cada uno de ellos.
5. Cada cliente es diferente. Si aprende a detectar esas diferencias y aprende a dar un servicio en base a esas diferencias, su empresa tendrá más fácil el camino al éxito.
6. Usted debe tratar a sus clientes como a usted le gustaría ser tratado. Y con usted nos referimos también a su empresa.
7. El Servicio al Cliente no se trata sólo de estudiar y aplicar distintos procesos, manuales y sistemas. Toda comunicación tiene un alto componente personal. Una empresa que favorece la iniciativa y la creatividad entre sus empleados con relación al Servicio al Cliente, sin duda facilita el camino hacia el entendimiento bidireccional.
8. Una empresa que cuida a sus empleados, sin duda está preparando el camino para que estos empleados cuiden a los clientes.
9. Medir la satisfacción al cliente debe ser un proceso continuo. Si usted y su empresa no saben si están haciendo las cosas bien, no hay forma de corregir lo que necesite ser corregido.
10. Procure que su empresa mejore día a día. Una buena forma de acercarse a los consumidores es a través de la Atención al Cliente por las Redes Sociales.
11. Construya la lealtad de sus clientes ofreciéndole más de lo que esperan.
12. La relación con los clientes debe estar basada en una actitud positiva, pues el optimismo que desprendan tanto usted como su empresa será percibido por los

consumidores. Le recomendamos algunas técnicas para mejorar la actitud del cliente.

13. A los clientes les interesa lo que puede hacer por ellos, no lo que no puede hacer, por eso siempre se debe establecer una comunicación positiva.
14. La cortesía no cuesta nada, y derriba montañas.
15. El Servicio al Cliente debe ser oportuno, sincero, y coherente ya que el cliente quiere ser escuchado. La empatía es clave en una buena atención al cliente.

Al tratar a un usuario siempre se debe utilizar correctamente el medio de contacto, sin olvidar los elementos de servicio que se debe tener en cuenta para satisfacer sus necesidades, uno de los retos que existen hoy en día es conseguir que el usuario se sienta satisfecho debido a que la dinámica social se ha modificado, los retos y cambios producidos requieren diariamente nuevas e innovadoras herramientas que aseguren la comodidad y satisfacción de quien accede al servicio.

2.2.6. Servicio y Calidad

2.2.6.1. Conceptualización de servicio

Para Cowell, servicio es la “Definición de los beneficios generales que ofrece la organización de servicios con base en los beneficios buscados por el cliente” (1991; p.106)

Vera Williams afirma el concepto de servicio como; la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario mostrando interés y brindando una atención especial. Prestar un servicio implica el interés que ponemos para descubrir las necesidades y deseos de nuestros clientes o público usuario, a fin de realizar las acciones necesarias para satisfacerlas. (2007; p.12)

Lira Mejía, expresa “Es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario mostrando interés y brindando una atención especial”. (2009; p.53)

Al referirnos al término servicio podemos mencionar que se refiere a la acción de servir a alguien, estar a disposición de una persona que requiera ayuda, guía o solución a una necesidad, es imprescindible indicar que por mencionada acción no se recepta ningún tipo de retribución económica.

2.2.6.2. Propiedades de los servicios

Para la correcta relación con los usuarios es importante conocer cuáles son las propiedades de los servicios y como estos influyen en la calidad de atención al usuario, es por ello que Tomas José Fontalvo Herrera & Juan Carlos Vera, en su libro “La gestión de la calidad en los servicios Iso 9001:2008” mencionan que:

- Los servicios, son intangibles.
 - Los servicios se prestan por única vez.
 - Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
 - En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
 - Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
 - La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
 - En la prestación del servicio es difícil la estandarización, por lo cual existen muchas posibilidades de cometer errores.
 - En esta prestación intervienen una cantidad elevada de procesos.
 - Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.
 - La prestación no adecuada del servicio determina la pérdida inmediata de un cliente.
- (2010;p.24)

Es importante enfatizar que un servicio es intangible, pero quien lo recibe siente cada actitud, ánimo y la predisposición de quien lo proporciona. Cuando las propiedades de un servicio han sido identificadas y asimiladas de manera correcta se pueda asegurar que el resultado que deseamos obtener se va cumplir.

2.2.6.3. Elementos del Servicio

Es de gran importancia para cualquier tipo de institución conocer aspectos que ayuden a sobresalir en su gestión, la mayoría de las veces algunas instituciones ponen mayor atención en el manejo de los recursos económicos y materiales, dejando de lado el talento humano y los aspectos primordiales que todo profesional debería manejar para cumplir con los objetivos institucionales, es importante indicar que los objetivos de toda

institución pública es el servicio a la colectividad de manera directa, es así que es necesario conocer cuáles son sus elementos, la autora Lira Mejía, afirma:

- Todos somos expertos en servicio
- La mayoría de los servicios contienen una mezcla de atributos (tangibles e intangibles)
- La efectiva administración del servicio requiere entender al mercado y al personal tan bien como las operaciones
- El servicio se puede dar cara-cara, correo, teléfono, etc. (2009; p. 15)

Las actitudes y aptitudes se muestran en las acciones de las diferentes personas con las cuales los usuarios entran en contacto, lo que ocasiona un impacto sobre la evaluación de la satisfacción del servicio prestado, por lo tanto es de suma importancia que se realice una atención que satisfaga las necesidades de los usuarios incluyendo la cortesía de manera general en cada actividad, es por el autor Suarez, afirma “La eficiencia en una entidad gubernamental debe medirse por la calidad e intensidad con que presta los servicios públicos” (2001; p.54)

2.2.6.4. Conceptualización de Calidad

El autor Tomas José Fontalvo Herrera & Juan Carlos Vera, definen a la calidad como el “conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes” (2010; pág.22)

Almeida, afirma “Es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o un servicio, que se refieren a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas”. (2002; pág.13)

Cowell, menciona “La calidad es una medida general compuesta de varias dimensiones como confiabilidad del servicio, grado del servicio y exactitud del servicio” (1991, p.113)

2.2.6.5. Actitudes de Calidad

Las actitudes dentro de un servicio pueden identificarse como una barrera en la comunicación, para que una institución pueda lograr que la gente crea y sienta un servicio de calidad debe: saber, querer, poder, a continuación se detallan estos aspectos

en la siguiente tabla.

Tabla 1: Actitudes de Calidad

ACTITUDES DE CALIDAD		
	<i>Significa que la gente</i>	<i>Requisitos</i>
Querer	<ul style="list-style-type: none"> • Quiera dar un buen servicio • Quiera modificar su comportamiento para dar un mejor servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de satisfacción de necesidades individuales. • Vocación de servicio. • Comunicación fluida con el cliente y con la empresa.
Saber	<ul style="list-style-type: none"> • Tenga puesta la camiseta de la empresa. • Dar un buen servicio • Tener la experiencia, los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus actividades orientadas hacia el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • El máximo de experiencia. • Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades. • Desarrollo permanente. • Comunicación clara y constante. • Innovación tecnológica.
Poder	<ul style="list-style-type: none"> • Pueda ofrecer un buen servicio • Haga su trabajo en la manera en que se espera, con el apoyo de los factores del entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía y políticas congruentes con el servicio. • Sistemas que le apoyen a hacer realidad el servicio de calidad. • Jefes enfocados a facilitarle su trabajo y a delegarle sus funciones.

FUENTE; Müller de la Lama Enrique. Óp. Cid. (P.76)

ELABORADO POR; Janeth Villalta

Tabla 2: Cambios que se han dado en la Calidad

ANTES	AHORA
La calidad orientada al cumplimiento de la norma	La calidad afecta a toda la organización.
Consideraba sólo al cliente interno.	Considera al cliente interno y externo
La responsabilidad era de los jefes.	La responsabilidad es de todos.
Niveles de erros aceptables.	Prevención de errores
Trabajar adecuadamente es caro.	Trabajar bien es rentable.
Trabajar solo en función de las mis tareas/funciones.	Trabajar para satisfacer al cliente.
Rigidez y encasillamiento.	Flexibilidad y apertura.
Procesos aislados	Integridad de los procesos.

FUENTE: Manual de atención a clientes y usuarios. (P.85; 86)

ELABORADO POR: Janeth Villalta.

2.2.7. Comunicación efectiva

Al hablar de comunicación se mencionan algunos conceptos, el autor Villa, Juan Pablo, afirma: “La comunicación es la transmisión de información entre dos o más sujetos a través de un canal” (2014; p.40).

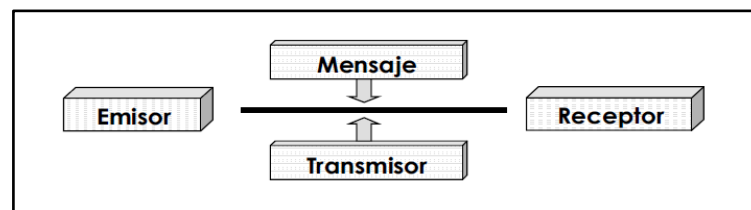
Iniguez Romero, expresa que la comunicación es “La forma de dar a entender nuestras ideas, sentimientos o mensajes, los cuales utilizamos con una finalidad, darnos a

entender con nuestros semejantes, aunque la realidad es que la utilizamos para manipular a nuestros semejantes” (2004: p.10)

Orejuela Escobar, afirma, “Es el proceso a través del cual es posible, la transmisión de las ideas, sentimientos y creencias entre personas; hace posible la comprensión no solo entre individuos sino también entre grupos sociales, naciones, etc.” (2004; p.188)

No solo es importante comunicarnos, es relevante comunicarnos bien, con el propósito de crear un ambiente positivo en el entorno, es por ello que es necesario establecer una comunicación con empatía, como se mencionaba anteriormente es primordial saber usar la expresiones verbales adecuadamente es decir, ser asertivo al momento de hablar o dirigirnos a otra persona, de la misma manera es fundamental saber escuchar, no solo escuchar con los oídos, sino escuchar con el corazón y con el cerebro, aperturar nuestro ser para poder entender lo que otras personas necesitan de nosotros.

Figura 4: Elementos de la Comunicación



Fuente: Servicio y atención al cliente - (Vera, 2007; p.18)

Elaborado por: Janeth Villalta

2.2.7.1 Tipos de Comunicación

Día a día nos comunicamos voluntaria e involuntariamente, con intensión, de manera ordenada y desordenada con gestos y palabras; el ser humano se comunica en distintas formas y ámbitos expresando sentimientos, deseos y necesidades, es por ello que el autor Villa, Juan Pablo, establece los siguientes tipos de comunicación:

1.- Comunicación Verbal, que puede realizarse de dos formas: oral, a través de signos orales y las palabras habladas, o escrita, por medio de la presentación grafica de signos.

2.- Comunicación no Verbal, está constituido por los restantes medios que tiene el ser humano para comunicarse: imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc. (2014; p. 41)

2.2.7.2. La comunicación en el ámbito laboral

La buena comunicación debe ser un aspecto ejecutado todos los días al interior de una institución, el gerente o administrador debe ser quien primero proyecte e imparta comunicación hacia el todo el personal, él es el encargado de establecer los procesos necesarios y apropiados para lograr una comunicación efectiva de manera vertical u horizontal, dependiendo la situación real que viva cada empresa. A partir de este punto se puede seguir un proceso o secuencia comunicacional en donde los integrantes de la empresa se encuentren informados y consientes de los cambios que se desarrollan al interior, y en base a esto ejecutar las actividades necesarias para desarrollar una comunicación abierta, clara y coherente en la atención a los usuarios que requieren el servicio.

Toda empresa deberá considerar a la comunicación como estrategia competitiva que se utilizará para medir la calidad en los servicios suministrados, para esto es necesario ayudarse permanentemente de retroalimentación mediante el servicio prestado.

2.2.7.3. Actitudes que entorpecen la comunicación

Según el autor Orejuela Escobar, existen actitudes del ser humano que entorpecen una correcta comunicación entre los individuos entre estas tenemos:

- a) Evaluativa
- b) Interrogativa
- c) Generalizante
- d) Sermoneadora

Actitud evaluativa significa escuchar a otros en actitud de jueces.

Actitud Interrogante se refiere a adoptar una actitud cuestionadora.

Actitud Generalizante, se debe entender que cada persona es un ser singular con una personalidad o manera de ser original e irrepetible, por tal razón se debe realizar un trato autentico con cada individuo.

Actitud Sermoneadora, menciona que las personas en vez de escuchar se dedican a dar consejos, con pautas de comportamiento, en vez de ayudar al otro a encontrar su propio

camino. (2004; p 253)

2.3. IDEA A DEFENDER

2.3.1. Idea a defender Principal

A través del trabajo de investigación mejorará el servicio de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, cantón Morona, provincia de Morona Santiago.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Dependiente

Estrategias

2.4.2. Variable Independiente

Servicio de atención al usuario.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se enfocará en una investigación documental y de campo, debido a que estará basada en la obtención y análisis de datos materiales impresos y a la recolección de información en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

De campo

Esta será una investigación de campo debido a que realizarán visitas constantes a las instalaciones del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro en donde se indagará e identificará los diversos procesos de comunicación interna y externa, a través de este factor se evaluará y determinará los aspectos que influyen en la calidad de servicio al usuario.

Documental- Bibliográfico

Se recurrirá a información bibliográfica para la elaboración del marco teórico y conceptual, así como también para el diseño de guías de comunicación efectiva que promueva un adecuado servicio al usuario y de manera general en la elaboración de la presente investigación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población involucrada en el presente trabajo de investigación está conformada por la totalidad de sus integrantes que son 785, para lo cual se aplicará la siguiente muestra

$$n = \frac{N}{(E)^2(N-1)+1}$$

Dónde: n = Tamaño de la muestra.

 N = Tamaño de la Población

 E = Error máximo admisible al cuadrado

En el presente trabajo por la naturaleza del mismo, se considera el error máximo admisible del 10%.

$$n = \frac{785}{(0.10)^2 (785 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{785}{(0.10)^2 (784) + 1}$$

$$n = \frac{785}{(0.01) (784) + 1}$$

$$n = \frac{785}{7.84 + 1}$$

$$n = \frac{785}{8.84}$$

$$n = 88.80$$

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos

El presente estudio se lo efectuará a través de la aplicación de los Métodos de Inducción, Deducción y Analítico, que son causa de conocimiento, estudio, análisis y síntesis teórico operativo que conducen al discernimiento de la realidad del tema de estudio.

3.4.1.1. Método Inductivo.

Se utilizará la información recolectada en los distintos tipos de investigación con lo que podremos sustentar la factibilidad de la idea a defender.

3.4.1.2. Método Deductivo.

Se utilizará para el sustento teórico del proyecto, en donde se partirá de temas generales referentes al problema y se determinará aspectos particulares que sustenten la investigación.

3.4.2. Técnicas de investigación

Para la realización de este trabajo se utilizarán las siguientes técnicas

3.4.2.1 La Observación

Se emprenderá en la adquisición activa de información durante las visitas realizadas a la institución en donde se estará ejecutando el proyecto de investigación.

3.4.2.2 La Entrevista

Se aplicará durante el periodo de recolección de información, donde se obtendrá las ideas y opiniones de los usuarios con lo referente a la calidad de atención.

3.4.2.3 La Encuesta

Esta técnica se emprenderá mediante la recolección de datos a través de la aplicación de un cuestionario a una muestra de la población con lo cual se procederá a la medición cuantitativa de la calidad de atención al usuario.

3.4.3.1 FODA del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro

Según la matriz FODA, se identifica que los aspectos potenciales del Gobierno parroquial de San Isidro provienen de la combinación de las Fortalezas y las Oportunidades, estos aspectos positivos muestran las líneas prioritarias de desarrollo de la institución.

Por otro lado, las restricciones resultantes radican de la combinación de las Debilidades y Amenazas, la administración debe tomar en cuenta estos aspectos como una advertencia para el cumplimiento de los objetivos y misión institucional.

3.4.3 Diagnóstico de la situación actual del Gobierno A. Parroquial de San Isidro.

Tabla 3: FODA del Gobierno Parroquial de San Isidro

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad Institucional. - Capacidad de convocatoria para asambleas. - Decisión Política de impulsar procesos de participación. - Personal administrativo con experiencia. - Decisión de cambio y progreso. - Código de ética institucional. - Disponer el catastro urbano y rural de la parroquia. - Territorio productivo para actividades agrícolas y ganaderas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vías de acceso en óptimas condiciones. - Apoyo de ONGs nacionales e internacionales. - Proceso de descentralización que posibilita obtener la transferencia de competencias. - COOTAD en el registro oficial. - Infraestructura propia y adecuada. - Apoyo a proyectos por parte del Gobierno Municipal y Provincial.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto y recursos financieros limitados. - Deficiente motivación al personal. - Deficiente uso de estrategias de servicio al usuario. - Poca capacitación al personal. - No existen sistemas de planificación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crisis económica mundial. - Crisis económica nacional. - Inseguridad jurídica. - Duplicidad de funciones. - Débil credibilidad social - Apatía ciudadana. - Poca participación de la empresa privada. - Influencia migratoria

FUENTE: Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.

ELABORADO POR: Janeth Villalta

3.4.4.2 Tabulación de los Resultados de las Encuestas

3.4.4.3. Encuestas dirigidas a los usuarios del Gobierno A. Parroquial de San Isidro.

Objetivo: Determinar la importancia de la atención brindada al usuario dentro de la institución, y como este influye en su satisfacción.

1.- ¿Considera usted que el personal del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro está capacitado para brindar una adecuada atención al usuario?

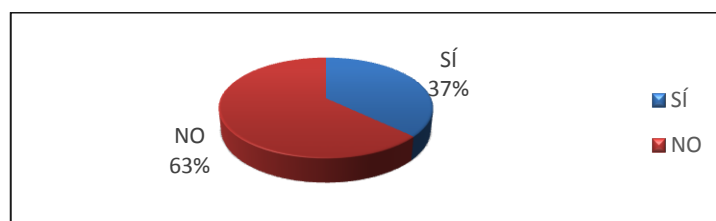
Tabla 4: El personal del Gobierno Parroquial de San Isidro está capacitado

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	33	37%
NO	56	63%
TOTAL	89	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 1: El personal del Gobierno parroquial de San Isidro está capacitado



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a la investigación realizada, el 63% de encuestados consideran que el personal que integra el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro no está capacitado; el 37% lo considera capacitado.

Después de la aplicación de la encuesta se determina que todo el personal debe estar capacitado ya que del 100% de ellos la mitad no ha incursionado en ámbitos de actualización de conocimientos.

2.- ¿Cree usted que el servicio al usuario que brinda el personal que labora en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro es el apropiado?

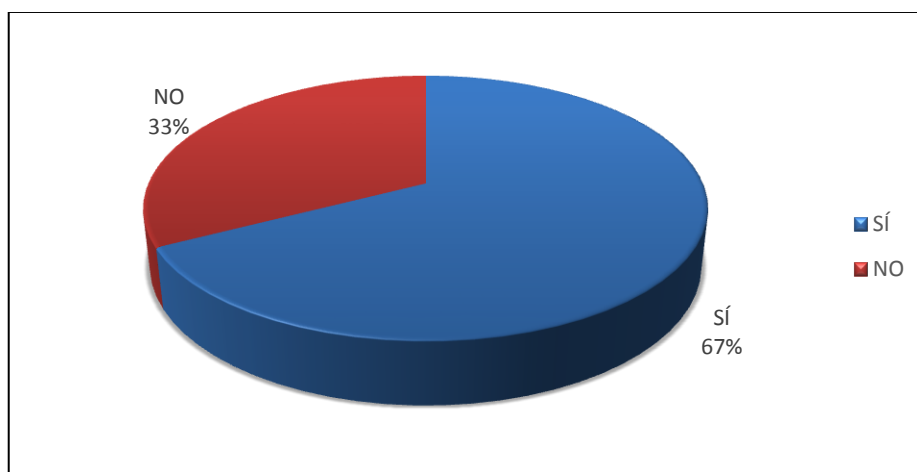
Tabla 5: El servicio brindado por el personal del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro es el apropiado.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	60	67%
NO	29	33%
TOTAL	89	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 2; El servicio brindado por el personal es el apropiado.



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

De un total de encuestados el 67% considera apropiado el servicio brindado por el personal del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro; el 33% no está conforme.

En la institución es relevante proporcionar y mantener una adecuada relación con los usuarios que demandan el servicio, un grupo significativo de la población manifiesta que existen preferencias en el trato y atención debido a cuestiones políticas.

3.- ¿Cuándo usted ha visitado el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro el servicio al usuario recibido ha cumplido con sus expectativas?

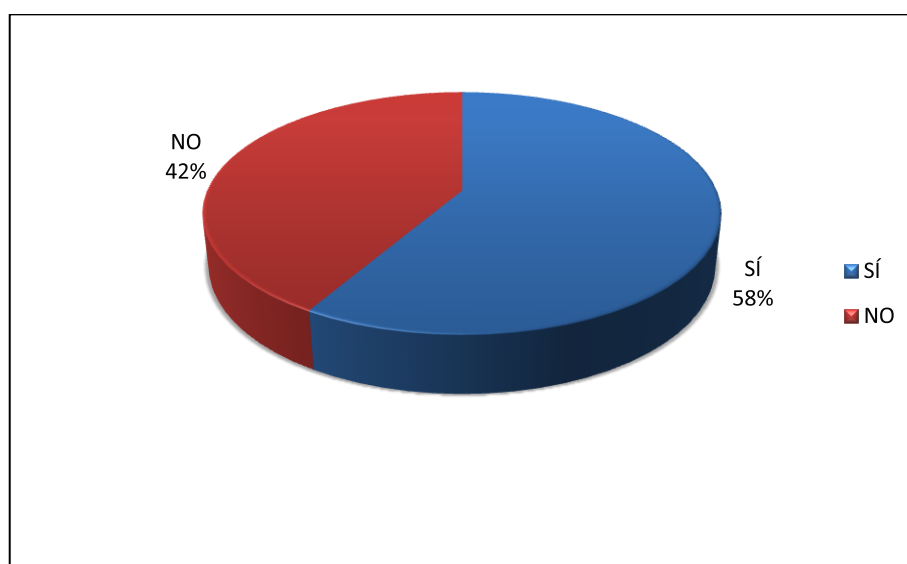
Tabla 6: El servicio recibido ha cumplido con sus expectativas.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	52	58%
NO	37	42%
TOTAL	89	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 3: El servicio recibido ha cumplido con sus expectativas.



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

De un total de encuestados el 58% considera que la atención recibida ha cumplido con sus expectativas de buen trato y solución de necesidades, el 42% considera que no.

Los usuarios en la búsqueda de soluciones a sus necesidades siempre acuden a una institución con ideales de que sus requerimientos serán atendidos de manera positiva, es por ello que se debe buscar e incursionar en aspectos que si bien no pueden ser solucionados en ese momento, podrían ser tomados en cuenta en posteriores fechas, de esta manera el usuario llevaría la convicción de satisfacción al salir de la institución.

4.- ¿Conoce usted si existe un buzón donde puede depositar sus sugerencias y quejas por la atención recibida en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro?

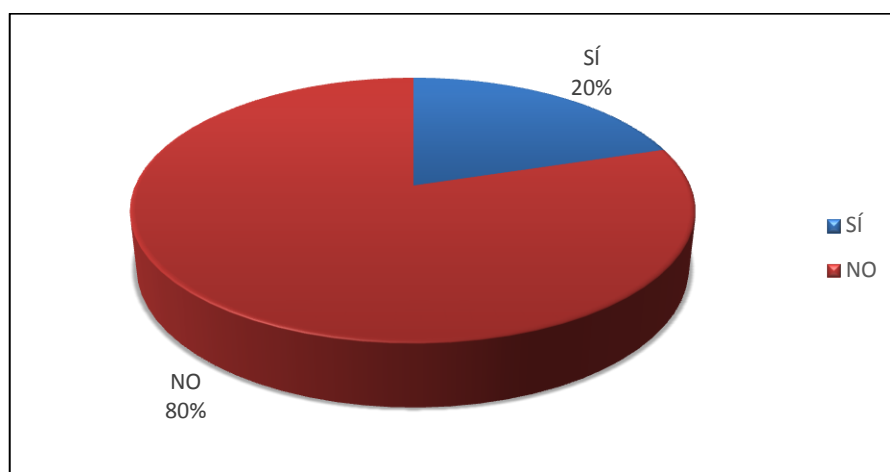
Tabla 7: Existe un buzón de quejas y sugerencias.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	18	20%
NO	71	80%
TOTAL	89	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 4: Existe un buzón de quejas o sugerencias



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 80% de los encuestados desconoce de la existencia de un buzón en donde se deposite sus quejas o sugerencias, el 20% considera que si existe.

Una manera idónea de medir la imagen de la institución y la satisfacción de los usuarios es el buen uso y manejo de un buzón de quejas o sugerencias, a través de este los usuarios podrán sugerir y mostrar que aspectos considera que los miembros del Gobierno Autónomo parroquial de San Isidro deberían cambiar para satisfacer a los usuarios en su totalidad, por tal motivo este debería estar en una ubicación estratégica dentro de la infraestructura institucional.

5.- ¿Cuándo se presenta algún problema en la realización de sus trámites, la solución es inmediata?

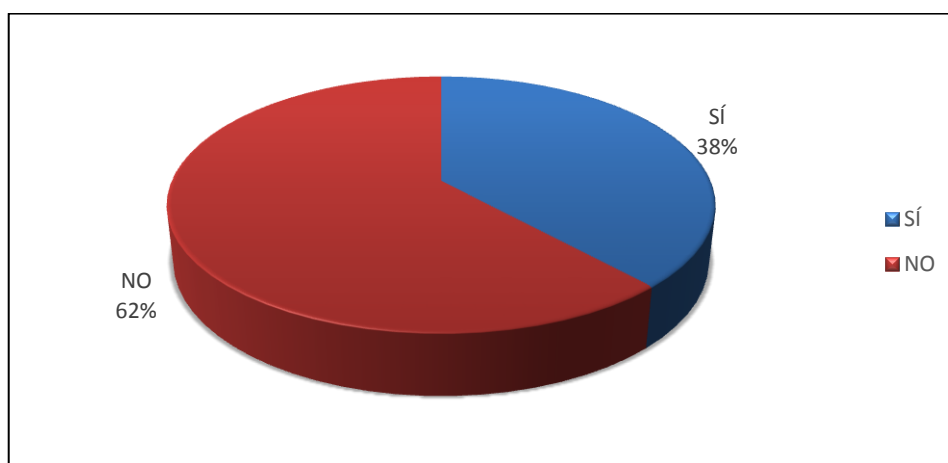
Tabla 8: La solución a un inconveniente en un trámite es inmediata.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	34	38%
NO	55	62%
TOTAL	89	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 5: La solución a un inconveniente en un trámite es inmediata



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

Del total de encuestados el 62% considera que al momento de presentarse un inconveniente al efectuar un trámite la solución no ha sido inmediata, el 38% considera que sí.

Dentro de la institución debe mantenerse siempre la convicción de que las necesidades de los usuarios son una prioridad, y buscar estrategias para que los procesos se agilicen.

6.- ¿Cree usted que existen estrategias de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro?

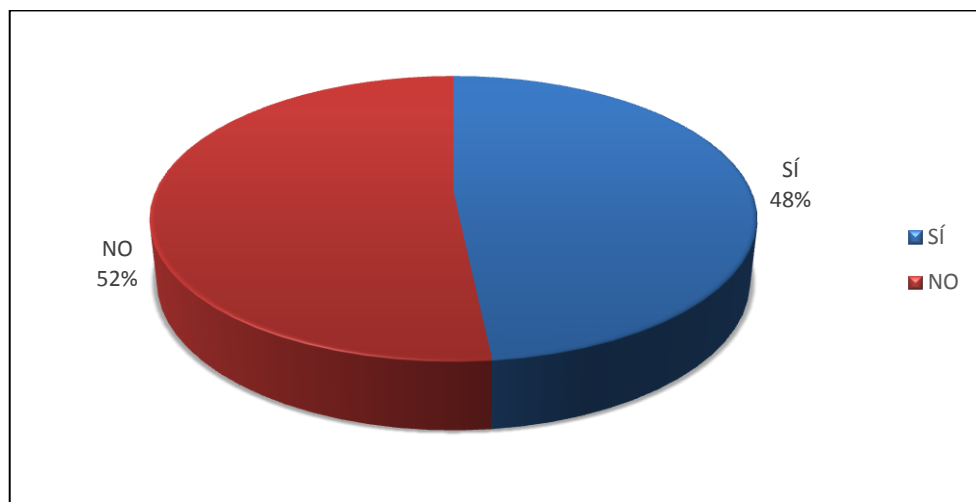
Tabla 9: Existen estrategias de atención al usuario.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	43	48%
NO	46	52%
TOTAL	54	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 6: Existen estrategias de atención al usuario.



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 52% de los encuestados considera que no existen estrategias de atención al usuario, el 48% considera que sí las hay.

Se evidencia que la mayoría de los encuestados no han notado la aplicación de estrategias en atención al usuario en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, por lo tanto es imprescindible que se implemente esta alternativa con la que se pretende mejorar la calidad del servicio dentro de la institución.

7.- ¿La ejecución de trámites dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro es ágil?

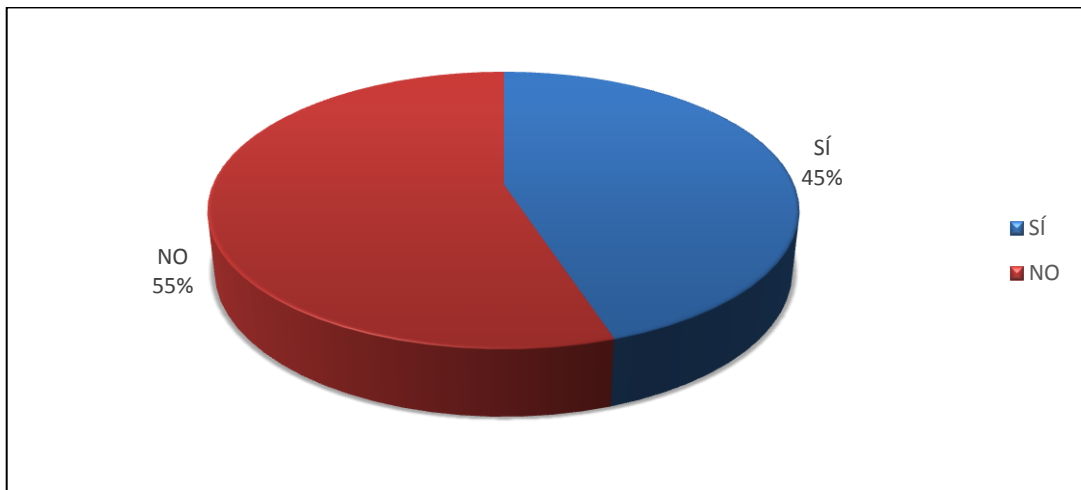
Tabla 10: La ejecución de trámites es ágil.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	40	49%
NO	49	51%
TOTAL	89	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 7: La ejecución de trámites es ágil.



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 45% de los encuestados considera que la ejecución de trámites dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro no es ágil, el 45% considera que sí.

Interpretando estos criterios se puede manifestar que en la realización de un trámite interno el proceso es lento; es importante hacer hincapié que el no establecer tiempos en el proceso que debe llevar dar respuesta a un trámite produce inconformidad a los usuarios, ya que este se emplea tiempo y recursos que no le serán devueltos.

8.- ¿La actitud que muestra el personal del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro es?

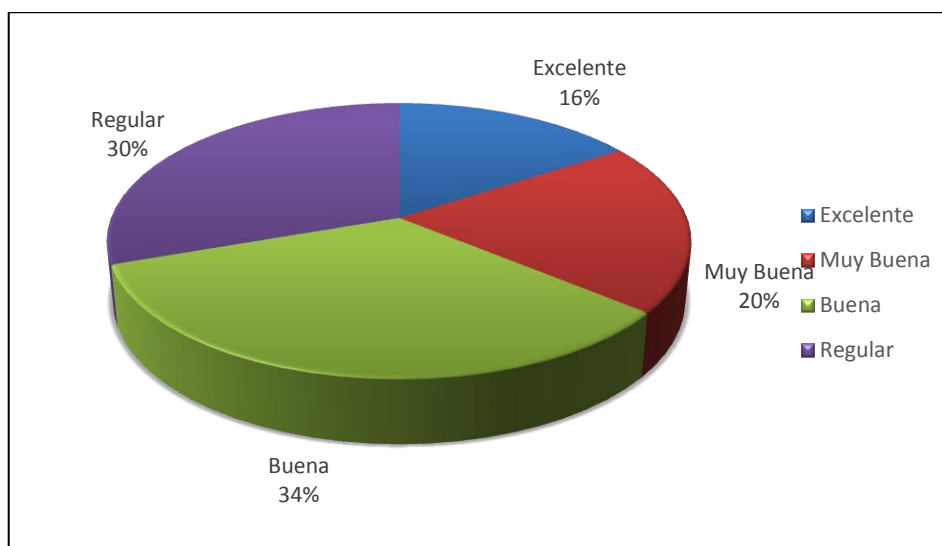
Tabla 11: La actitud del personal del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro es:

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	14	16%
MUY BUENA	18	20%
BUENA	30	34%
REGULAR	27	30%
TOTAL	89	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 8: La actitud del personal del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro es:



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

De un total del 100% los usuarios encuestados, el 34% considera que la actitud del personal del Gobierno Autónomo Parroquial es buena; un 30% la considera regular; el 20% buena y el 16% excelente.

En el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, la actitud del personal al brindar el servicio es buena, esto se manifestó en el sentir de los usuarios, pero es necesario que esta percepción sea general en su totalidad; por lo tanto este aspecto debe mejorar.

9.- ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal que labora en el Gobierno Parroquial de San Isidro?

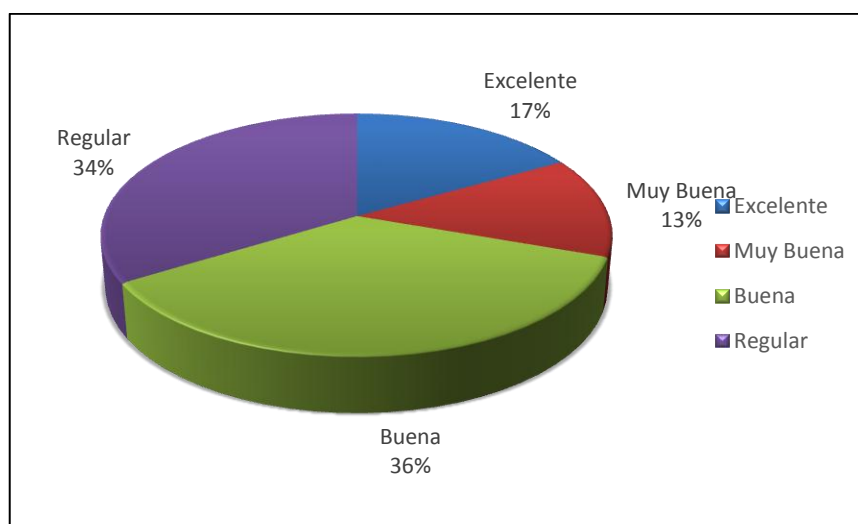
Tabla 12: Como califica el servicio brindado.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	15	17%
MUY BUENA	12	13%
BUENA	32	36%
REGULAR	30	34%
TOTAL	89	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 9: Como califica el servicio brindado



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 36% de los encuestados considera que el servicio brindado por el personal del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro es Bueno; el 34% lo considera regular; el 17% excelente y el 13% muy bueno.

La calificación que toda institución desea obtener es que los usuarios de manera general perciban un atención excelente, más no que esta esté fraccionada por distintos aspectos, sin embargo para su obtención se debería capacitar de forma constante a todo el personal, tomando en cuenta que este es un factor determinante para brindar una correcta atención a los usuarios.

10.- ¿Qué aspectos considera usted que deberían cambiar para mejorar la atención y servicio al usuario en Gobierno Parroquial de San Isidro?

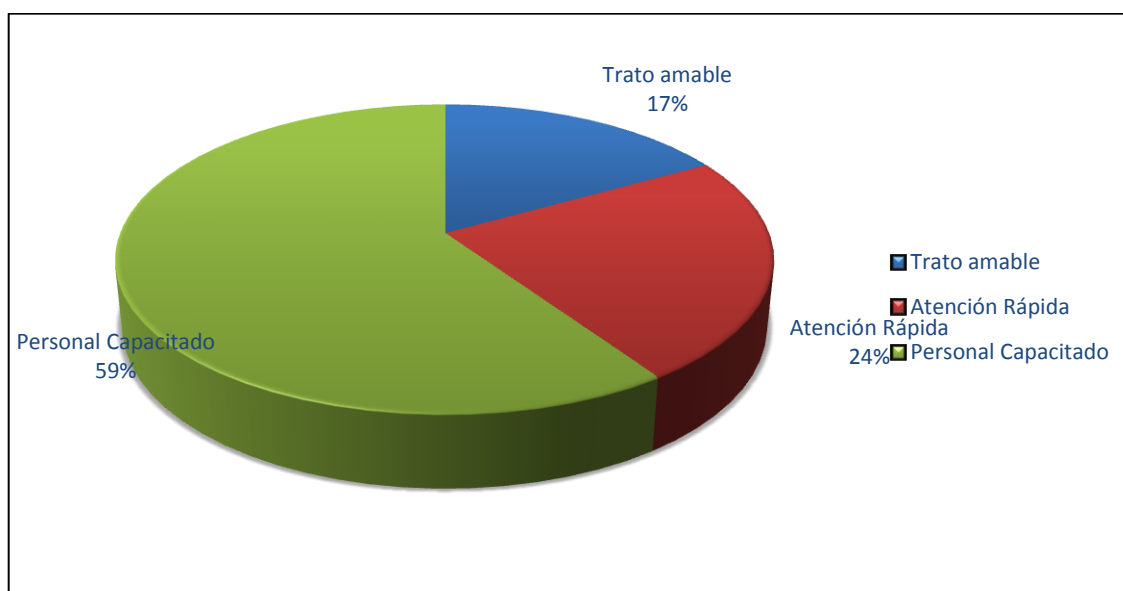
Tabla 13: Que aspectos considera que deben cambiar.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
EL TRATO SEA AMABLE	15	17
LA ATENCIÓN SEA RÁPIDA	21	24
EL PERSONAL ESTÉ CAPACITADO	53	59
TOTAL	89	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 10: Que aspectos considera que deben cambiar.



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 59% de los encuestados consideran que el aspecto principal que debería cambiar en el Gobierno Autónomo parroquial de San Isidro es que el personal esté capacitado; el 24% considera que la atención debería ser más rápida y el 17% que el trato se amable.

Por lo tanto es necesario implementar un plan de estrategias que mejore la atención que reciben los usuarios por parte del personal del Gobierno Autónomo parroquial de San Isidro.

3.4.4.4. Encuestas dirigidas a funcionarios del Gobierno A. Parroquial de San Isidro.

Objetivo: Determinar el grado de importancia del servicio al usuario dentro de la institución, para reconocer las falencias que afectan al cliente externo.

1.- ¿Ha recibido usted capacitación para brindar atención al usuario?

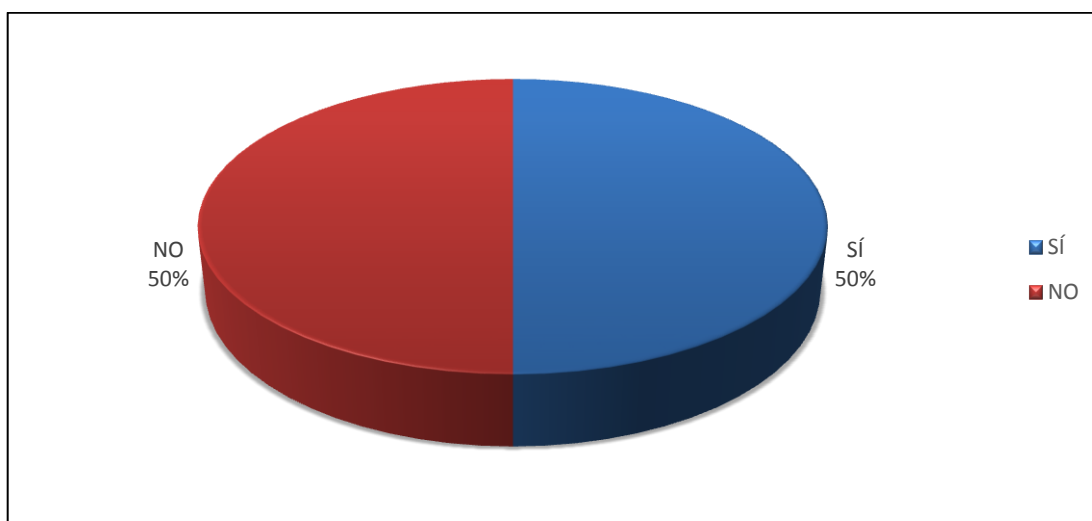
Tabla 14: Ha recibido capacitación.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 11: Ha recibido capacitación.



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a las encuestas efectuadas el 50% del personal se ha capacitado en atención al usuario; el otro 50% no.

Por lo tanto se debe realizar una planificación para capacitar a todo el personal, tomando en cuenta que la mayor parte de su personal al ser elegido por votación popular en muy pocas ocasiones ha considerado capacitarse como iniciativa personal.

2.- ¿Cree usted que el usuario es lo primero en la institución?

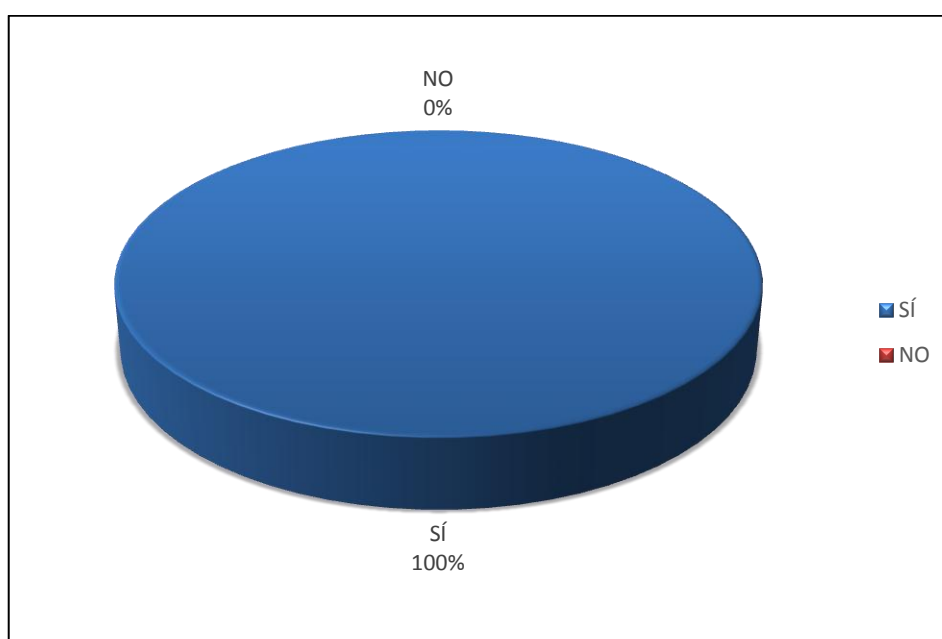
Tabla 15: Cree usted que el usuario es lo primero.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 12: Cree usted que el usuario es lo primero.



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 100% del personal del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro considera que el usuario es lo primero en una institución.

En su totalidad todos son conscientes de la importancia del usuario, debido a que gracias a ellos se sustenta el trabajo emprendido, los objetivos y metas de la institución buscan satisfacer y mejorar las condiciones de vida de la colectividad en general que habita en el sector.

3.- ¿Conoce usted a los usuarios que frecuentan la institución?

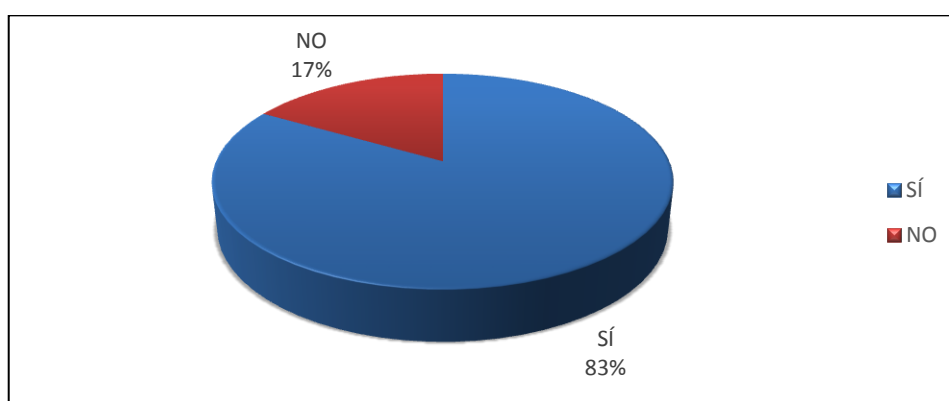
Tabla 16: Conoce usted a los usuarios que frecuentan la institución.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	5	86
NO	1	14
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 13: Conoce usted a los usuarios que frecuentan la institución.



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 86% de los encuestados conoce a los usuarios que frecuentan la institución; el 14% no.

La mayoría de las personas que frecuentan la institución son personas que habitan en el mismo lugar o en las comunidades que conforman la parroquia, pero es importante destacar que hay un número significativo de usuarios que no son de la zona, acuden a esta dependencia con el propósito de desarrollar proyectos mancomunados entre instituciones, sean estas públicas, privadas u ONGs.

4.- ¿Considera que el ambiente laboral al interior del Gobierno Parroquial de San Isidro es?

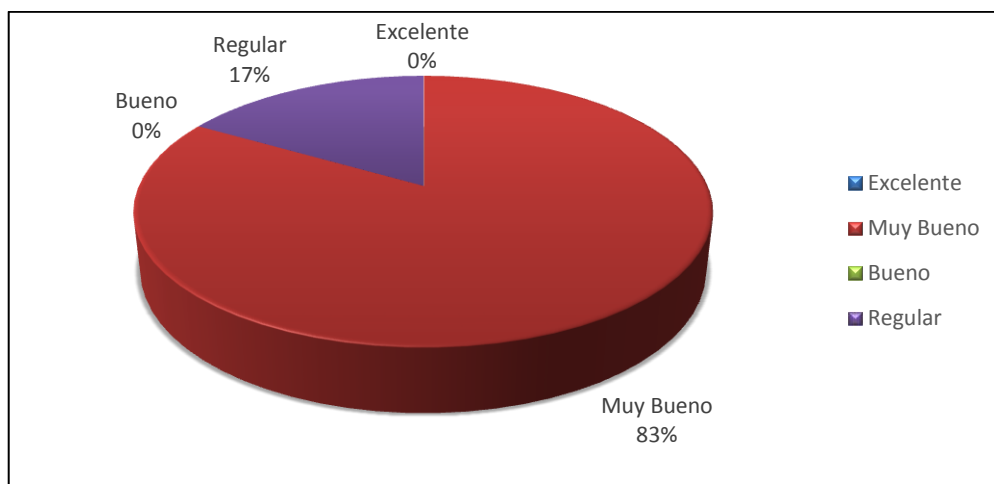
Tabla 17: El ambiente laboral dentro de la institución es:

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	0	0
MUY BUENA	5	19
BUENA	0	0
REGULAR	1	81
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 14: El ambiente laboral dentro de la institución es:



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

Del total de encuestados el 81% considera que el ambiente laboral dentro de la institución es muy buena; el 19% lo considera regular.

Como se puede evidenciar el porcentaje de funcionarios que consideran que el ambiente laboral es regular es mínimo, se sugiere buscar mecanismos adecuados de integración e interrelación para subsanar altercados internos que afectan el correcto funcionamiento de la institución.

5.- ¿Las relaciones interpersonales entre el personal del Gobierno Parroquial de san Isidro son?

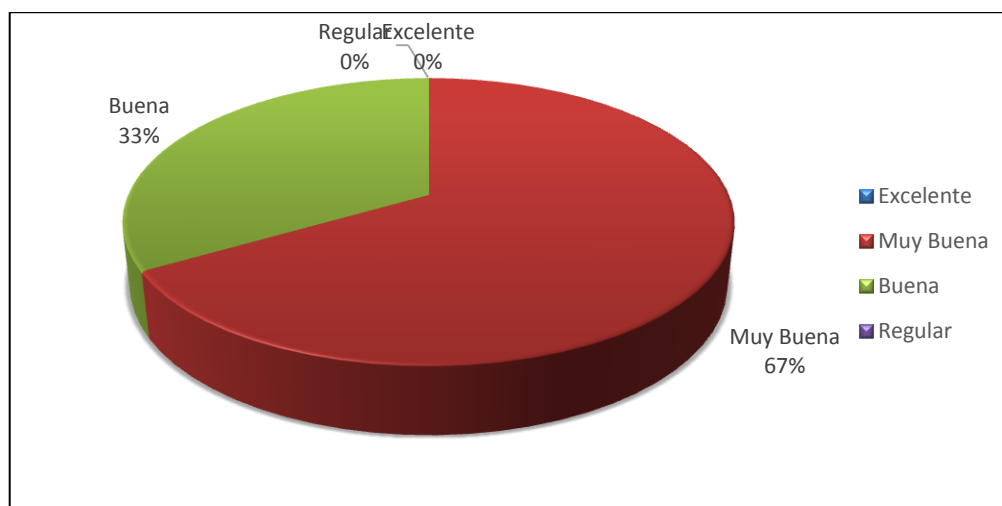
Tabla 18: Las relaciones interpersonales son.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	0	0
MUY BUENA	4	67%
BUENA	2	33%
REGULAR	0	0
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 15: Las relaciones interpersonales son.



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 67% de los encuestados considera que las relaciones interpersonales son muy buenas; el 33% considera que son buenas.

Los resultados obtenidos son alentadores denotando que existen unas relaciones interpersonales que están entre muy buenas y buenas, es factible que se motive al personal a través de reuniones, intercambio de vivencias y experiencias para que esto pueda llegar a un resultado de excelencia.

6.- ¿Considera importante la capacitación a los empleados?

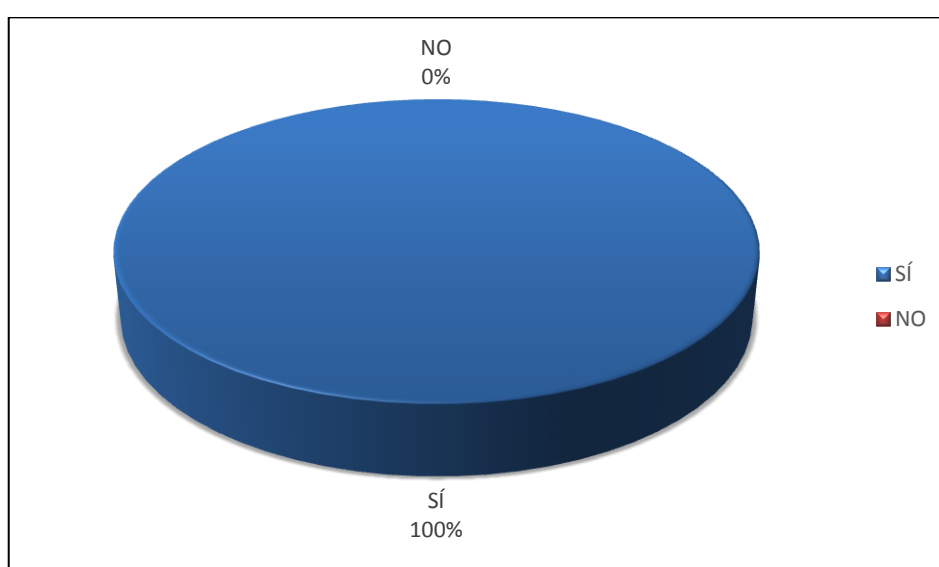
Tabla 19: La capacitación en los empleados es importante.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 16: La capacitación en los empleados es importante.



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 100% de los funcionarios considera que la capacitación es importante.

En base a estos resultados se sugiere tomar en cuenta la predisposición del personal y emprender programas de capacitación que incrementen sus conocimientos y sirvan para que se realicen cambios positivos en beneficio de la gestión de la institución.

7.- ¿Qué estrategias para mejorar la atención al usuario conoce?

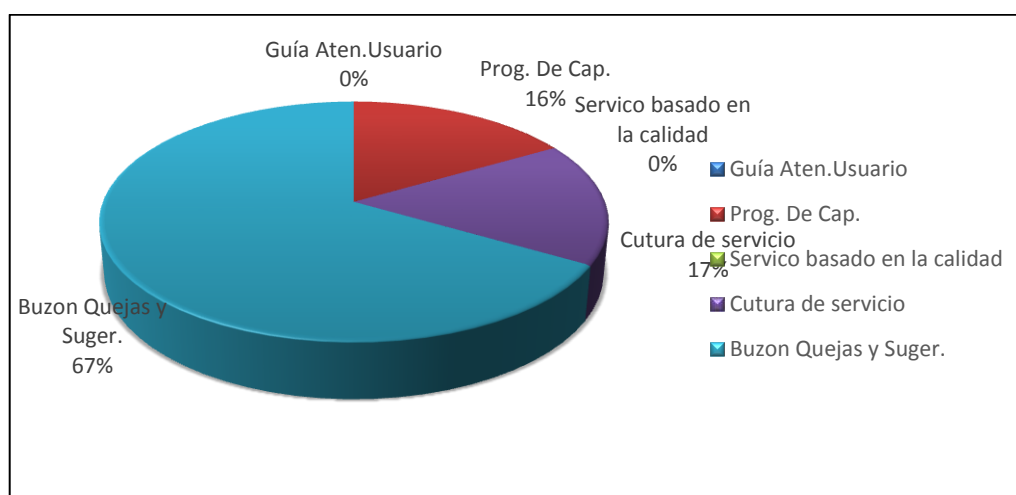
Tabla 20: Que estrategias conoce que mejorarían la atención al usuario.

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Guía de atención al usuario	0	0%
Programa de capacitación	1	16%
Servicio basado en la calidad	0	0%
Cultura de servicio	1	17%
Buzón de quejas o sugerencias	3	67%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 17: Las estrategias para mejorar la atención al cliente es.



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

Del 100% de los encuestados, el 67% conoce y ha usado el buzón de quejas o sugerencias como una estrategia para mejorar la calidad de servicio al cliente; el 17% expresa que ha escuchado alguna vez la implantación de la cultura de servicio y el 16% indica que ha manejado los programas de capacitación.

Con la información obtenida se puede manifestar de manera fehaciente que es necesario que se creen estrategias de atención al usuario dentro de la institución.

8.- ¿Usted estaría dispuesta/o a capacitarse en temas de atención y servicio al usuario?

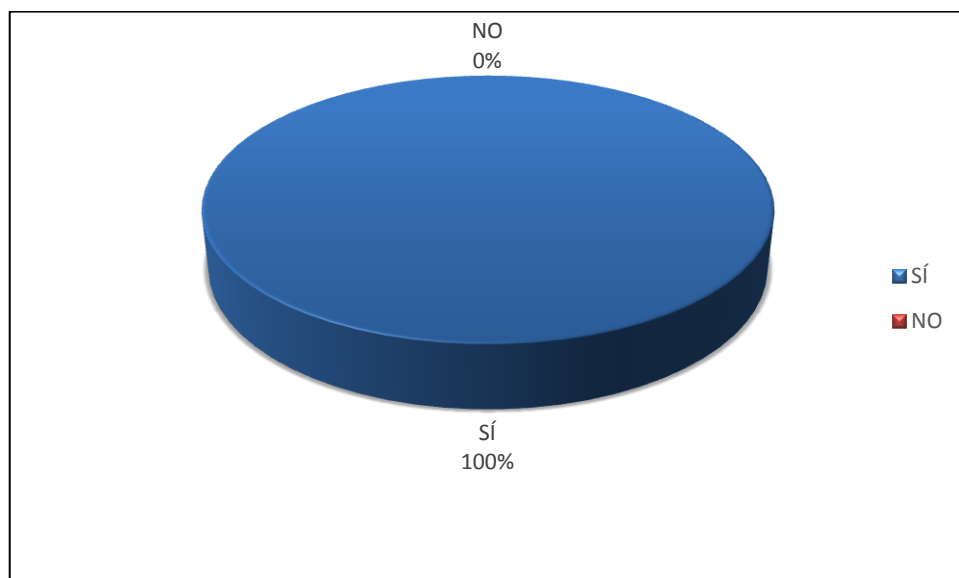
Tabla 21: Estarías dispuesta/o a capacitarte

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 18: Estarías dispuesta/o a capacitarte



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 100% de los encuestados aseguran estar dispuestos a capacitarse.

Se sugiere la elaboración de un plan anual de capacitación, considerando que el personal debe ser actualizándose constante.

9.- ¿Considera usted que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al usuario en el Gobierno Parroquial de san Isidro?

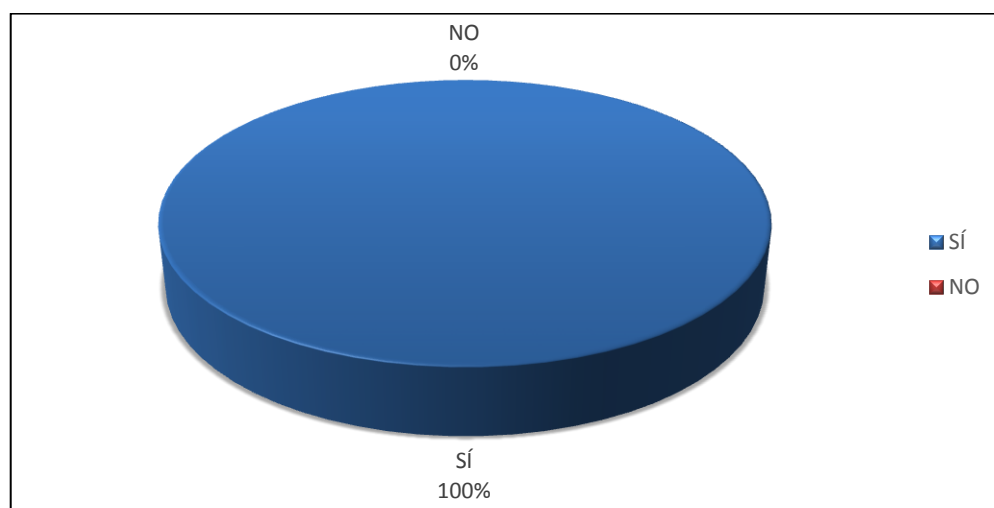
Tabla 22: La aplicación de estrategias mejorará la atención al usuario

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 19: La aplicación de estrategias mejorará la atención al usuario



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 100% de funcionarios afirma que la implementación de estrategias mejoraría el servicio y atención al usuario.

Se considera primordial la creación y aplicación de estrategias de atención al usuario dentro de la institución.

10.- ¿Luego de capacitarse en atención y servicio al usuario usted estaría dispuesto/o a un cambio de actitud para brindar un mejor servicio al usuario?

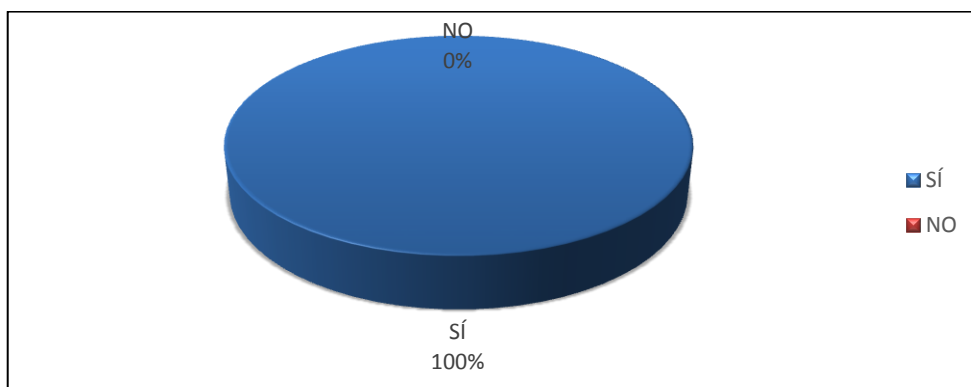
Tabla 23: Estaría dispuesto a un cambio de actitud

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SÍ	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Gráfico 20: Estaría dispuesto a un cambio de actitud



FUENTE: Encuesta

ELABORADO POR: Janeth Villalta

Análisis e interpretación de resultados

El 100% de los encuestados considera que luego de la capacitación se puede mostrar un cambio de actitud hacia el usuario, con el objetivo de cumplir con sus necesidades de buen trato y cordialidad.

Se considera viable la capacitación constante en el personal ya que este será una motivación a los funcionarios para que ellos mejoren la calidad de servicio mostrado a los usuarios.

3.5 RESULTADOS

3.5.1. Resultado de las encuestas a los clientes externos del GAD de San Isidro.

- Durante la investigación los usuarios se pronunciaron acerca a la importancia de que el personal del Gobierno Autónomo parroquial de San Isidro necesita capacitarse en atención al usuario, el propósito de esto sería emprender en la vida laboral los conceptos adquiridos y con esta base mejorar de manera progresiva la calidad de atención al usuario dentro de la institución.
- De acuerdo a la investigación realizada se determina que el servicio brindado por el personal se cumple en un porcentaje medianamente aceptable, aspectos como el brindar un servicio apropiado y que éste ha cumplido con las expectativas de los usuarios tiene una apreciación básica, por lo que se sugiere mejorar hasta completar una aceptación total y permanente de los calidad del servicio proporcionado.
- De los resultados obtenidos de la encuesta se establece que la mayoría indican que para la realización de un trámite y la solución de un inconveniente no existe agilidad, por tal razón es importante que los funcionarios de la institución se capaciten en la realización de procesos y cuáles son los pasos a seguir y con ello poder satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Los usuarios califican la calidad del servicio proporcionado por el personal del Gobierno Autónomo Parroquial en un índice equitativo como bueno y regular, por tal razón es necesario mejorar la calidad de atención a través de capacitación en aspectos de eficiente atención al usuario.
- Se determina que la actitud que muestra el personal permanece en un estado casi igualitario entre bueno y regular, se sugiere impartir capacitación y motivación al personal con la finalidad de que este mejore su calidez y atención hacia el usuario.
- Se concluye que no existen estrategias de atención al usuario, por lo que es determinante su implementación para mejorar la calidad de atención y servicio dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.
- Los usuarios requieren en gran magnitud que el personal se capacite, con base a esto se podrá agilizar la realización de trámites, de igual manera que se muestre de forma total un trato amable y cordial hacia el usuario.

3.5.2. Resultado de las encuestas a los funcionarios del GAD de San Isidro.

- En su totalidad el personal que integra el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, considera que el usuario es lo primero dentro de una institución, por lo que es importante que el personal este instruido con información adecuada de como brindar el servicio que el usuario requiere.
- De la investigación realizada se puede determinar que las relaciones interpersonales y el ambiente laboral entre sus funcionarios es muy bueno; se sugiere utilizar estas fortalezas para lograr un trabajo en equipo que se determine ante la percepción de los usuarios como excelente, y se brinde un servicio del mismo nivel a quienes lo demandan.
- Los resultados obtenidos muestran que todos los funcionarios creen que la capacitación es primordial, pero solo la mitad de ellos se han capacitado; se propone planificar periódicamente capacitaciones para que el personal se informe sobre temas de atención de calidad a los usuarios.
- De los datos recolectados se da a conocer que no todos los usuarios que frecuentan la institución son personas de la parroquia, existen usuarios de instituciones privadas y públicas que buscar impulsar proyectos en bien de la colectividad, por ello se sugiere que la atención emitida sea de calidad y calidez.
- La información recopilada nos muestra que de la totalidad de los funcionarios su mayoría solo conoce el uso de buzón de quejas o sugerencias como estrategia de atención al usuario, por tal razón es necesario crear estrategias de atención al usuario y socializarlas para dar a conocer su importancia para su posterior aplicación.
- Se concluye, destacando la disponibilidad de tiempo y predisposición del personal del Gobierno Autónomo parroquial de San Isidro a capacitarse y emprender un cambio de actitud hacia el usuario que utiliza el servicio.

3.6 VERIFICACION DE LA IDEA A DEFENDER

- La implementación de estrategias renovará la calidad de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.
- Posterior a la investigación realizada en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro se determinaron 4 estrategias, con las que el servicio de atención al usuario mejorará.
- Se pretende incidir de manera positiva con cambios importantes dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, al implementar las estrategias estructuradas en la presente investigación.
- Mediante el buen uso, manejo y ubicación adecuada se utilizará el buzón de quejas o sugerencias para mejorar el funcionamiento de la institución, esta alternativa es un medio importante de comunicación, en donde los usuarios podrán evaluar la calidad de servicio y proponer sugerencias que mejoren la organización del trabajo y la información, en sí renovar la calidad del servicio.
- A través de la implementación de la estrategia de capacitación al personal que labora en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro; el personal estará constantemente calificado en cuestiones de conocimientos, actitudes y habilidades que incidirán de manera directa en la calidad del servicio al usuario.
- Con la inserción de la estrategia de la estrategia de cultura de servicio, el trato al usuario será uniforme, equitativo y cordial, sin encontrar distinción alguna en quien lo proporcione.
- A través de la implementación de la estrategia de la calidad como principio básico; los funcionarios utilizaran un protocolo de servicio orientado calidad en todos los aspectos, promoviendo un trato cordial, ordenado, progresivo y sistemático en donde el usuario sienta lo importante que son para la institución.
- La estrategia de guía de atención al usuario, proporcionará lineamientos que se deben seguir dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, para la ejecución ordenada del servicio al usuario.

CAPITULO IV MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL DE SAN ISIDRO, CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO”

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Posterior a la evaluación de la información, se sugiere implementar las siguientes estrategias como una manera de solventar los problemas que surgen en torno a la calidad de servicio al usuario, detectado en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.

- ✓ Implementación de una guía para el adecuado uso del Buzón de quejas o sugerencias.
- ✓ Desarrollar una cultura de servicio dentro de la institución.
- ✓ Promover la calidad como condición básica del servicio.
- ✓ Elaboración de una guía de atención al usuario.

Estrategias que mejoren la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.

La elaboración de estrategias que busca mejorar la calidad de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, está fundamentado en la información obtenida en la etapa de encuestas; se busca de manera primordial desaparecer las debilidades y problemática de la institución a través del correcto uso de las oportunidades y fortalezas, el propósito de esta investigación es cambiar lo negativo con ideas innovadoras en donde sobresalga una atención eficiente, eficaz, cálida y completa, dirigida a quienes demandan el servicio.

4.2.1. Estrategia I: Implementación de una guía para el adecuado uso del Buzón de sugerencias o quejas.

Introducción

En el proceso de asistencia al usuario en ocasiones se presentan dificultades, lo que puede provocar distintos problemas e insatisfacción al usuario, por lo que es imprescindible disponer de una estrategia que identifique inconformidades y permita recuperar la confianza y satisfacción del usuario.

Dentro de la investigación se ha creído conveniente incorporar en el Gobierno Autónomo parroquial de San Isidro, una guía de uso del buzón de sugerencias y quejas, con lo que se pretende dirigir los procesos a seguir con la información recopilada (sugerencias, felicitaciones o quejas), a través de las cuales se puedan tomar las medidas correctivas necesarias.

Objetivo General

- Recopilar los datos e información de aspectos relevantes que el usuario proporcione.

Objetivos Específicos

- Mejorar la comunicación y el sistema de atención eficiente al usuario.
- Recobrar la satisfacción de los usuarios que hayan encontrado falencias en el servicio.

Fases para el desarrollo del procedimiento

1.- Determinar las áreas en donde se aplicará esta actividad.

Las sugerencias, quejas o felicitaciones, podrán referirse a cualquiera de las actividades ofrecidas por el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.

2.- Quienes podrán hacer uso del buzón de sugerencias, quejas o felicitaciones.-

Podrán emitir sugerencias, quejas o felicitaciones, todas las personas que acudan al Gobierno Autónomo parroquial de San Isidro, y hayan tenido algún tipo de inconformidad con en algún aspecto del servicio brindado o deseen emitir una sugerencia.

3.- Ubicación.- El buzón de sugerencias, quejas o felicitaciones debe ubicarse en un lugar estratégico, seguro, visible y bien rotulado.

4.- Definir el/los responsables del procedimiento.- Se considera y sugiere crear una comisión interna dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, quien será la encargada de coordinar y seguir los procesos correspondientes a sugerencias, quejas o felicitaciones.

5.- Establecer el alcance del procedimiento.- Esta estrategia puede estar dirigida a los usuarios y también a los miembros que forman parte de la institución.

6.- Diseñar un formulario que recoja la información.- Él, o los responsables de la coordinación de esta actividad deberán crear un formato de formulario pre llenado en deberá estar en un lugar accesible, a la vista, donde el usuario pueda expresar sus sugerencias o quejas.

7.- Instruir/ capacitar al personal.- Realizar charlas donde se instruirá al personal sobre el funcionamiento de esta estrategia, delimitando hasta qué punto llega su importancia; esta formación debe ser dada por el encargado del procedimiento quien debe motivar y promocionar esta estrategia al personal.

8.- Reconocer situaciones.- Motivar al usuario a que exprese su opinión y dé a conocer las falencias de la institución, indicando la importancia de evidenciarlas. En equipo determinar situaciones que provocan más conflictos a la hora de extender un servicio.

9.- Construir procesos.- Diseñar los procesos que se deben seguir para la solución de las sugerencias/quejas; encontrar los puntos donde se crean y hasta donde avanza el problema internamente.

10.- Realizar el seguimiento de aplicación.- A través de reuniones periódicas, en donde se medirá el esfuerzo que ha intervenido para sobrellevar los aspectos negativos señalados por los usuarios.

4.2.2. Estrategia II: Desarrollar una cultura de servicio dentro de la institución.

Introducción

Dentro de una institución es importante entender y manejar un trato adecuado hacia el usuario, por eso es imprescindible crear una estrategia para fomentar una cultura de servicio dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro; con la integración de una cultura de servicio se mostrará al usuario una cultura uniforme; la cultura de servicio iniciará a través de su líder y fluirá de manera vertical, fomentando un trato uniforme, capaz de brindar satisfacción total a quienes demandan el servicio.

Objetivo Principal

- Establecer una cultura de servicio orientada a mejorar el trato al usuario.

Objetivos Específicos.

- Concientizar al personal sobre el nivel de servicio que brinda a los usuarios.
- Crear una cultura de servicio uniforme en todos los miembros del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.

Cultura de Servicio

La cultura de servicio cumple un papel primordial dentro de toda administración, este es un aspecto que todo administrador debe considerar y motivar a que se expanda, ya que consolidará el servicio que se pretende brindar al usuario.

La cultura de servicio que se sugiere implantar en el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, está fundamentada en la utilización de creencias y valores que se unidas a las habilidades personales de cada miembro y estas a la misión institucional lograrán un adecuado servicio al usuario.

FUNCIONES DE LA CULTURA DE SERVICIO DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL DE SAN ISIDRO

- a) Determinar los límites de comportamiento de sus miembros.

- b) Promover el sentido de identidad y pertinencia institucional en cada uno de sus integrantes.
- c) Determinar compromisos institucionales, sobre los personales.
- d) Incrementar la estabilidad y buena percepción institucional a la vista de los usuarios.

Valores universales que promueven una cultura de servicio

Como bien se sabe cada institución maneja internamente una lista de valores con los se identifica y que son utilizados en su vida laboral diaria, pero a continuación mencionamos una lista de valores universales que toda institución necesita conocer y utilizar para conseguir una cultura de servicio uniforme.

- **Lealtad.-** Ser recíproco con el sentimiento y respeto que te brinda otro individuo; ser fiel a tus compromisos y principios morales.
- **Integridad.-** Capacidad de una persona para tomar decisiones sobre su conducta.
- **Respeto.-** Manera de tratar a una persona utilizando consideración, tolerancia y digno.
- **Honradez.-** Conforme a la ética, recibir y dar lo justo.
- **Tolerancia.-** Saber respetar, y sobresalir en cualquier tipo de situación.

PASOS PARA CREAR UNA CULTURA DE SERVICIO

En el servicio al usuario se unen varios aspectos, estos son evaluados y tienen la misma importancia para quienes lo reciben, es allí que para crear una cultura de servicio en el Gobierno autónomo Parroquial de San Isidro se deben considerar los siguientes aspectos.

1. El servicio

Todo usuario emite un juicio de valor acorde a la calidad, amabilidad e incluso al valor agregado de un servicio.

Si el servicio recibe una calificación deficiente perjudica directamente a la percepción de eficiencia de la institución.

2. Los procedimientos

Dentro de toda institución se llevan procedimientos para brindar un servicio, pasos que se deben seguir y concretar para cumplir con un determinado objetivo.

Cuando se presentan inconvenientes al efectuar un trámite significa molestias para el usuario y provoca una mala percepción de la calidad de servicio, lo que el usuario busca es una atención oportuna, respetuosa y ágil, por tal razón los procedimientos internos deben ser cortos y precisos, con el propósito de efectivizar un servicio de calidad.

3. Las instalaciones

El lugar donde se presta el servicio es de primordial importancia, por eso es imprescindible cuidar todos los detalles que afectan este momento, en este sentido podemos mencionar, el parqueadero, iluminación, visibilidad de la información, imagen corporativa, amplitud, comodidad, privacidad y vías de acceso.

Una calificación negativa provocará la disminución de la calidad del servicio proporcionado.

4. Tecnología Disponible

En la actualidad es necesario el uso de las tecnologías que se encuentran a nuestro alcance, y que estas permitan manejar información capaz de ayudar a tomar decisiones correctas; sería importante que a través de una página web exclusiva se brinde información sobre los servicios y el proceso que está llevando un trámite, de esta manera se está garantiza la calidad del servicio en cuanto a agilidad y transparencia de la información.

5. Información

El manejo correcto de la información emitida al usuario es necesario, no es suficiente dar información si esta no cumple con las expectativas del usuario, es decir si es confusa, incompleta, inadecuada y poco clara, el usuario tomará estos inconvenientes como un descuido de la institución y se sentirá desvalorado.

6. El prestador del servicio

La persona encargada de prestar el servicio al usuario es la que maneja la primera

impresión de cómo es la institución, ésta no tendrá solo la posibilidad de dar información o brindar el servicio a quien lo requiera, sino será la encargada de proyectar todo lo que es la institución a través de ella.

COMO CONCRETAR UNA CULTURA DE SERVICIO.

Para que el Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro puede concretar una cultura de servicio debe tomar en cuenta estos procesos:

- **Integración.-** Dentro de este proceso se integrará y buscará métodos para que todo el personal de la institución participe, bajo un juicio de valor favorable de trabajo en equipo.
- **Alta Gerencia.-** El presidente del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, será el encargado de dar la iniciativa y modelar la cultura de servicio, a través de la creación de normas y valores dirigida hacia todos los funcionarios de la institución.
- **Socialización.-** Esta etapa es de vital importancia ya que en ella se fomentará la familiarización de estos aspectos al personal, motivándolos a implantar esta cultura de servicio que mejorará la gestión de la institución; este proceso consta de tres partes

LAS 6 ETAPAS PARA QUE LOGRAR UNA CULTURA DE SERVICIO

a. Transformación personal (arranque)

- Meditar sobre la conciencia personal
- Ampliación de la visión personal
- Toma de iniciativa

b. Integración (cambio grupal)

- Intercambio de ideas
- Información integrada
- Unión del personal

c. Diseño de cambio (clarificación)

- Objetivos y estrategias a seguir
- Esquema detallado

d. Implementación (cambio general)

- Flexibilidad

- Comunicación
- Intercambios de experiencias exitosas.
- Avances y fortalecimiento de interrelación.

e. Afianzamiento (internalización)

- Anexión a cultura.
- Valoración
- Cierre

f. Monitoreo (control)

- Control permanente.
- Ajustes

4.2.3. Estrategia III: Promover la calidad como condición básica del servicio.

Introducción

Dentro de la prestación de un servicio influyen varios factores que determinan el nivel de excelencia del servicio y la calidad debe ser el motor que mueva las actividades dentro de una institución, la calidad se define como las acciones que se hacen para que un servicio cumpla con las expectativas de quien lo necesita, es por ello que la presente estrategia busca lograr la satisfacción del usuario sobre el servicio recibido, lo cual se puede obtener a través de un trabajo bien realizado, con pulcritud y empeño, es decir con calidad.

Objetivo Principal

- Promover la ejecución de acciones orientadas a cambios sistemáticos que mejoren las condiciones del ambiente e incrementen la satisfacción del usuario al solicitar un servicio.

Objetivos Específicos

- Lograr excelencia en el servicio al usuario.
- Fomentar la importancia de la calidad en la atención al usuario.

FUNDAMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO COMO CONDICIÓN BÁSICA

Dentro de la incorporación de la calidad en un servicio, se debe tomar en cuenta que el hablar de calidad implicar varios campos como son; materiales de trabajo, aspectos ambientales, ergonomía, procesos y la prestación del servicio.

- **Trabajo en equipo.-** En todo tipo de proceso de implantación de nuevas estrategias, se vital lograr un trabajo en equipo, debido a que es imposible emprender cambios dentro de una institución, si quienes la conforman no se encaminan al logro de los mismos objetivos; el trabajo en equipo incidirá en la ejecución de actividades uniformes y planificadas que trabajará como una rueda de engranaje para conectar la calidad en el servicio brindado dentro de la administración.

- **Trabajo sistematizado y constante.-** Para concretar la calidad como estrategia dentro del servicio es necesario seguir procesos, estos procesos iniciarán con la socialización e identificación de situaciones negativas y con base a esto promover actividades de trabajo constante para su logro.
- **Salud general en el trabajo.-** Uno de los aspectos que difieren en la calidad en la entrega de un servicio es como las personas que lo brindan se encuentran tanto en su integridad física, situaciones de enfermedades asociadas al trabajo o a factores externos que dañan su capacidad de ser trabajadores serviciales.
- **Parámetros ergonómicos.-** Para ingresar a un sistema de calidad es necesario considerar los aspectos ergonómicos dentro de los lugares de trabajo, de esto dependerá la ubicación, orden y pulcritud de todos los elementos que intervienen en la promulgación de la calidad del servicio.
- **Condiciones ambientales y sanitarias básicas.-** Al tener condiciones ambientales y sanitarias adecuadas el trabajo será más organizado, cumpliendo con estándares salubridad, instalaciones evidentemente limpias.
- **Seguimiento de resultados.-** Como toda actividad el proceso de implantación de calidad como principio básico de servicio debe ser monitoreado y seguido por una persona encargada de la medición de sus resultados, esto con el propósito de eliminar falencias y fortalecer aspectos positivos.
- **Satisfacción del usuario, calidad del servicio.-** Considerados los aspectos anteriores el propósito de la incorporación de cada uno de ellos, influirá en la inserción de la calidad como principio básico de servicio dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, el mismo que busca promover servicios superiores dándole al usuario no lo que él desea, sino lo que él nunca podía imaginar una vez proporcionada la atención.

Calidad en la atención al usuario

Dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro se buscará mejorar la atención emitida al usuario, concientizando al personal sobre el concepto, que calidad no es tener mucho trabajo, ni trabajar más, sino realizar actividades de forma inteligente, optimizando procesos administrativos por medio de estrategias de orden y hospitalidad.

Se debe mantener la idea clara que la calidad está sujeta al trabajo del talento humano y

a los factores internos y externos que influyen en la ejecución de procesos. Para lograr esto se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- **La primera impresión.-** El orden, limpieza, comodidad, amabilidad utilizados, son la primera impresión que el usuario percibirá en la calidad del servicio, estos aspectos son primordiales ya que fomentan en el usuario la seguridad personal, promoviendo un mejor entorno del lugar, según estándares de calidad requeridos.
- **Eficiencia y eficacia.-** La eficiencia se refiere a la actitud positiva que muestra el personal, para ejecutar bien el proceso, la eficacia es la capacidad de indicar soluciones ante las dificultades.
- **Ser claros.-** Al proporcionar un servicio este debe ser concreto y claro con el propósito de evitar inconvenientes.
- **Servicio Justo.-** Todos los usuarios de manera general, sin distinción de clase social, raza, religión o ideología política deberán ser tratados de manera igualitaria, siempre buscando estrategias extras para cumplir con sus necesidades, de esta manera disminuirá la percepción de los usuarios sobre un trato especial a ciertas personas.
- **El valor añadido al servicio.-** Proporcionar todos los conocimientos, buena actitud y paciencia dentro del servicio emitido a un cliente en busca de resultados en beneficio de quien lo necesita, proponer ayuda a problemas encontrados a lo largo de un proceso, brindar el acompañamiento más que la información, considerando que no todos los usuarios poseen la capacitación y capacidad para emprender un trámite, cuando el empleado de la institución ha solventado la necesidad de su usuario podrá decirse que brindó un valor agregado a su servicio.

4.2.4. Estrategia IV: Elaboración de una guía de atención al usuario.

Introducción.

La atención al usuario es uno de los factores prioritarios para el correcto funcionamiento de cualquier institución, sea pública o privada; se considera de vital la importancia innovar el nivel de calidad en atención al usuario; a continuación se detallan herramientas creadas con el propósito de facilitar un servicio y atención de calidad hacia los usuarios, se presenta una guía explicativa de las principales prácticas en atención, buen trato y actitudes, dirigidas de manera primordial a los funcionarios del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, quienes son los que se relacionan con el usuario para proporcionar un servicio.

Objetivo General

- Guiar el proceso de atención al usuario dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, a través de la aplicación de normas de cortesía, principios y valores.

Objetivos Específicos

- Motivar al personal al uso de lineamientos que mejoren la calidad del servicio al usuario.
- Mejorar la calidad de atención al usuario dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro.

Guía de atención al usuario.

Al interior del Gobierno Autónomo Parroquial de San isidro debe primar hacia los usuarios un trato cortés, adecuado, fiable, respetuoso y de calidad, capaz de responder satisfactoriamente las necesidades de quienes demandan el servicio.

REGLAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Es importante que el talento humano del Gobierno Autónomo Parroquial de San isidro conozca y maneje las reglas primordiales de atención al usuario, es por ello que se detallan a continuación 10 reglas de oro para tratar al usuario con calidad al brindar un servicio.

1. Esfuérzate por conocer las necesidades del usuario y se capaz de ponerte en su lugar.
2. Proyecta disponibilidad por atender y servir a los usuarios.
3. Muestra una actitud positiva y se cortés.
4. No digas NO, busca una solución.
5. Escucha atento y habla con claridad.
6. Busca aprender e innovar conocimientos y habilidades.
7. Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
8. Brinda confianza, es la base de un buen servicio.
9. Reflexione, analiza y piense antes de actuar.
10. Cuando se trata de satisfacer al usuario todos somos un equipo.

LO QUE TODO USUARIO BUSCA OBTENER AL SOLICITAR UN SERVICIO.

Es complicado entender como una persona puede ser un funcionario y en dicha actividad, tener ausente como le gustaría que actuasen si fuese él, el usuario.

De tal manera, es fácil como persona poseer niveles de exigencia y calidad privilegiada cuando se actúa como usuario y, al momento ser quien provee el servicio, dichos niveles se justifiquen con cualquier pretexto, error o ineficiencia, por tal razón se sugiere ser consciente del valor que posee el usuario para la institución, deténgase y mida su accionar antes de actuar.

Lo que todo usuario busca se describe en las siguientes afirmaciones:

1.- Honestidad.- El usuario busca encontrar personas que en verdad se interesen en él y en sus necesidades, espera que el personal que está dentro de la institución sienta complacencia al atender, y sea capaz de expresar la verdad a pesar de que en ocasiones no se pueda cumplir con su requerimiento.

2.- Entrega de un servicio inmediato.- En la actualidad en nuestra vida el tiempo resulta escaso, las personas hemos perdido la paciencia para efectuar actividades importantes; el usuario busca que al ejecutar un trámite este se lo haga de manera inmediata, el funcionario que entienda esto, sabrá asegurar un servicio de calidad al usuario.

3.- Asesoramiento.- El usuario sabe que el proveedor del servicio tiene la función de recibir sus trámites, pero la mayor parte de veces espera que este proceda como él lo haría, es decir se pondría en su lugar y le otorgaría toda la ayuda y asesoramiento para que su trámite logre cumplirse, esto marcará una gran diferencia en atención al usuario.

4.- Cortesía y educación.- El usuario siempre espera ser bien atendido y para lograr esto es imprescindible que todos los que integran la institución posean el nivel de educación necesario. La cortesía es una característica que hace agradable a cualquier persona y a través de ella se logra la confianza y el entendimiento.

LA COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

Al dirigirse al usuario quien presta el servicio debe adaptarse a él; el formular preguntas y escuchar detenidamente al usuario ayudará a captar correctamente sus necesidades, facilitarle información y solventar sus requerimientos de manera adecuada, en el menor tiempo posible.

Las necesidades del usuario varían debido a que cada persona es diferente en su manera de actuar y de pensar es por ello que se muestran algunos aspectos que modifican la manera de comunicarse entre las personas:

- La edad
- La cultura
- La religión
- Los valores
- La experiencia
- La madurez
- El conocimiento

La percepción nos permite establecer distintos canales de comunicación, ya que la comunicación no solo es verbal, se recomienda tomar en cuenta los siguientes tipos de comunicación con el propósito de expresarse adecuadamente hacia el usuario.

- Comunicación Visual.- Se desarrolla cuando nuestra expresión facial, mirada, forma de vestir, acicalamiento de gestos, movimientos y postura, muestran nuestra forma de ser, en si como somos.

- Comunicación vocal.- Se expresa a través de su tono de voz, claridad, velocidad al hablar y vocalización de las palabras.
- Comunicación verbal.- Se realiza a través de palabras.

El manejo correcto de las habilidades de comunicación brindará una mejora atención. La comunicación eficiente depende mucho del que escucha como del que habla, por lo que se determina tomar en consideración algunas sugerencias:

- Escuche activamente, permita que el usuario se exprese, el no permitir expresarse entorpecerá el proceso de comunicación.
- Sea amable, muestre su predisposición de atenderlo.
- Use un lenguaje de acuerdo al tipo de usuario al que se dirija, esto mostrará credibilidad y confianza.
- Maneje adecuadamente las expresiones corporales y faciales, estas son importantes señales que el usuario considera al momento del primer acercamiento.
- Capte su interés y atención.
- No discuta con el usuario.
- Manténganse neutral al momento de dar opiniones o juicios sobre algún tipo de tema que pueda incidir en el nivel de la comunicación.
- No ponga en duda la capacidad el usuario cuando entable una conversación con él.
- Facilite la información de manera ágil.
- Escuchar es útil, optimice tiempos.
- Trate de aprender alguna palabra útil en otro idioma para poder comunicarse con personas extranjeras.
- Cuide la manera de expresarse.

COMO RECIBIR, SALUDAR Y DESPEDIR A UN USUARIO

Se implementaran sistemáticamente lineamientos básicos de relación entre funcionarios y usuarios: saludar (buenos días, buenas tardes); brindar un servicio (que desea, cuál es su requerimiento); como dirigirse al usuario (si lo conoces háblalo por su nombre anteponiendo la denominación “señor”, si es desconocido por su apellido); despídete de manera cordial (hasta luego, que tenga un buen día; hasta la próxima, cuídese).

Saludar

Es la primera muestra de cortesía, gesto de cordialidad y amabilidad, fase de contacto inicial con el usuario. Al expresar un “buenos días” o “buenas tardes” se debe utilizar la fórmula adecuada para ejecutarlo correctamente.

Cómo saludar

Saludar en un conjunto de gestos y palabras, se sugiere mostrar cordialidad a la persona que ingresa a nuestra institución en busca de un servicio, simultáneamente mirar al usuario a los ojos y ofrecer una sonrisa sincera y gestos afables; de nada sirve un saludo si se emplea con actitudes agrias, tono de voz seco, sin tomar atención a quien se dirige a nosotros, este tipo de acciones muestran que no nos interesa ni agrada la presencia de la persona que nos visita.

Aspectos que debemos tener en cuenta al momento de saludar

- Corresponder siempre a un saludo.
- Siempre saludar mirando al usuario que acaba de llegar.
- Saludar a un usuario, a pesar de estar realizando otra tarea siempre mostrando agrado y deseo cooperar.
- Nunca tutear a un usuario siempre mantener el respeto hablar de usted seamos prudentes con los usuarios.

Como despedirse

Para mantener el buen trato al usuario no se debe descuidar la despedida, ya que esta es la última etapa de la atención e impresión que se llevará el usuario; mostremos una actitud cordial y afable sin considerar cual haya sido el resultado de la visita.

Aspectos que debemos tener en cuenta al momento de despedirnos.

- Acompañar al usuario hasta la salida.
- Despedirse correctamente.
- Expresar una frase como “Adiós, muchas gracias por su visita”; “Hasta la próxima, que tenga un buen día”, siempre acompañado de una actitud y una sonrisa de perfecta despedida.

TRATAR A LOS USUARIOS SEGÚN SU PERSONALIDAD

Tratar de estudiar las distintas actitudes que presentan los usuarios, es ampliamente complicado; el usuario es susceptible, heterogéneo, cambiante y distinto uno de otro; es necesario establecer y aplicar normas de trato dependiendo del tipo de usuario que se presente en la institución.

Usuario polémico

Características.- Pretende tener siempre la razón, trata de provocar discusión, desconfía de las soluciones que se le ofrecen, sienten la necesidad que se les brinde una atención preferencial.

Como tratarlo.- Proveer la mejor solución posible, ser amable, cortes, saber escuchar y no interrumpirlo, no caer en provocaciones y discutir con ellos, mostrarse sereno y paciente.

Usuario Sabelotodo

Características.- Es orgulloso, piensa que lo sabe todo, posee actitudes de superioridad, exige mucha atención y tiende a presentar una serie de reclamos.

Como tratarlo.- Buscar soluciones a sus necesidades sin ofenderlo, indicando interés en sus conocimientos, hacerle sentir que se tomara en cuenta todo lo que ha expresado, mostrar una actitud tranquila y educada pero no dejarse dominar.

Usuario Minucioso

Características.- Es concreto, sabe lo que quiere y necesita utiliza pocas palabras y requiere respuestas rápidas, exactas y concretas.

Como tratarlo.- Brindarle una atención ágil con respuestas exactas, demostrando interés en sus requerimientos de manera amable y cortes.

Usuario Impulsivo

Características.- Se muestra impaciente, no se concentra fácilmente en lo que desea expresar, cambia continuamente de opinión, pronuncia cosas sin pensar.

Como tratarlo.- Se debe sonreír y mostrar que atenderle es una satisfacción y no una obligación, actuar ágilmente y de manera firme.

Usuario Desconfiado

Características.- Duda de todo, contradice todo tipo de argumentos, intenta dominar, no medita, es susceptible.

Como tratarlo.- Mantener la calma, mostrar seguridad, entender sus necesidades, buscar crear un ambiente de confianza.

Usuario Grosero

Características.- Es agresivo, dominante y ofensivo, le gusta armar espectáculos en público.

Como tratarlo.- Esquivar sus arrebatos de groserías, no sonreír porque pensaría que nos estamos burlando, mostrar una mirada neutra.

Usuario Amigable

Características.- Es simpático, amable, cordial y educado al momento de expresarse, es el usuario que todos quisiéramos tener.

Como tratarlo.- Debemos ser amables y amigables, manteniendo la distancia y el respeto que se merece, no darle demasiada confianza.

Usuario tímido

Características.- Es un usuario callado, inseguro e indeciso.

Como tratarlo.- Brindarle seguridad, confianza y predisposición de ayuda y guía.

RELACIONES HUMANAS

Al interior del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, debe mantenerse el arte de llevarse bien con los demás, esto ayudará a comprender el comportamiento humano, al punto de fortalecer las relaciones de interdependencia con los demás, conservar un

trabajo en equipo, en sí, expresar un trato basado en las relaciones humanas, donde todos los colaboradores y usuarios encuentren el don de gente y actitudes positiva que poseemos cada ser humano.

Al manejar adecuadamente las relaciones humanas dentro del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro se desarrollarán las siguientes características del comportamiento organizacional

- Liderazgo
- Valores
- Disciplina
- Identificación con la empresa
- Humildad por aprender
- Espirito de colaboración
- Lealtad
- Deseo de superación permanente.
- Iniciativa
- Satisfacción

Los funcionarios del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro deben considerar no entrar en ciertos tipos de situaciones que rompan las relaciones humanas, estas son:

- **No controlar las emociones bruscas;** Es decir no disimular nuestro desagrado, mal humor, momentos negativos.
- **Violencia;** Cuando se muestra duro y cruel con palabras, gestos o actitudes ofensivas. La violencia es una manifestación de la frustración.
- **Terquedad;** Oponerse a escuchar opiniones de los demás, no admitir equivocaciones en nuestros actos e ideas.
- **Alejarse;** aislarse o rechazar interactuar con los demás, por cualquier motivo.
- **Actitudes de superioridad o inferioridad;** Creerse mejor que los demás en cualquier aspecto, o lo contrario, sentirse muy poca cosa resaltando sus defectos y deficiencias.
- **Rigidez;** Oponerse a que se den cambios, permaneciendo en el pasado

Se determina eliminar por completo lo antes mencionado, más bien se debe mejorar las

relaciones humanas e interpersonales tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- **Respeto por la máxima autoridad;** reconocer la jerarquía interna y comprender como esto influye en el adecuado manejo de relaciones de autoridad.
- **Apertura;** ser conscientes de las diferentes maneras de pensar y actuar del individuo y respetar con educación las expresiones de los demás, a pesar de mantener una forma de pensar distinta.
- **Empatía;** Ser capaz de entender los sentimientos y emociones del prójimo, y buscar la forma de adaptarte a su comportamiento.
- **Flexibilidad;** Ser adaptable a los cambios y aprovechar las oportunidades que se presentan a través de ellos.

CONCLUSIONES

- Al concluir el trabajo de investigación se pudo clarificar algunas deficiencias existentes en el personal del Gobierno Autónomo Parroquial de San Isidro, en lo que se refiere a la calidad de servicio al usuario.
- La elaboración del presente trabajo permitió conocer aspectos negativos dentro de la institución que deberán ser considerados como una advertencia de mejora, esto podrá lograrse a través de los aspectos positivos encaminados al cumplimiento de objetivos.
- Para alcanzar la satisfacción de los usuarios no solo se necesita la predisposición de sus miembros, sino también implantar estrategias para mejorar la calidad de servicio al usuario, estas deben poseer contenidos guías que encaminen sus acciones.
- La implantación de una cultura de servicio dentro de la institución logrará concretar y proyectar hacia la población un servicio al usuario uniforme, equitativo e igualitario que solventará las necesidades de quienes demanden el servicio.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implantar las estrategias expuestas para mejorar la calidad del servicio al usuario dentro de la institución.
- Se recomienda concientizar al personal sobre las deficiencias que presenta la institución, y con esta base difundir y establecer una cultura general de servicio, considerando que no todo el personal posee el mismo nivel de eficiencia en su prestación.
- Se sugiere al administrador la búsqueda capacitación para el personal en ámbitos de atención al usuario, con el propósito de visualizar cambios en la atención proporcionada al usuario.
- Se sugiere mejorar la atención al usuario tomando como base la implantación de la calidad como principio básico del servicio en la administración, lo que promoverá la satisfacción de la población.

BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, M. (2002). *La secretaria en un mundo Globalizado*. Quito: Liciensa.
- Ánzola, Z. (1992). *Administración de las pequeñas empresas*. México: McGrawHill.
- Arellano, R. (1993). *Comportamiento del consumidor y marketing*. México: Harla.
- Avilés Santos, C. (2004). *Elementos de la administración- Administración Pública y Privada*. Guayaquil: Antepara.
- Brown, A. (2004). *Gestión de la Atención al Cliente*. Diaz de Santos.
- Certo, S. (2001). *Administración Moderna*. México: Pearson Educación.
- Cowell, D. (1991). *Mercadeo de Servicios*. Bogotá: Legis Editores.
- Dávila Dávila , P. (2012). *Imagen, Etiqueta y Protocolo*. Loja: Ediloja .
- Gutiérrez Pulido, H. (2005). *Calidad Total y Productividad*. México: McGraw-Hill.
- Iniguez Romero, G. (2004). *La Comunicacion Industrial y Empresarial*. Guadalajara.
- Llorens, J. (1999). *Gestión de la Calidad Empresarial*. Pirámide.
- Mejía, L. (2009). *Cómo mejorar el servicio al cliente*. México: Gestión 2000.
- Orejuela Escobar, E. (2004). *Relaciones Humanas*. Quito: Nueva Luz.
- Reyes Ponce, A. (1994). *Administración del personal Relaciones Humanas*. México: Limusa.
- Sevilla Quiroz, M. A. (2006). *1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz*. Ecuador: F.B.T.
- Suarez, M. (2001). *Administración pública y privada*. Guayaquil: Bonilla.
- Taylor, F. (1987). *Principios de la Administración Científica*. Paris: Dunod Editeur.
- Thompson, A., & Strickland, A. (1999). *Strategic Management*. McGraw-Hill Education.
- Tomas, J. (2010). *La gestión de la Calidad en los servicios ISO 9001-2008*.
- Vera, W. E. (2007). *Servicio y Atencion al cliente*. Lima.
- Villa, J. (2014). *Manual de atención a Cliente y Usuarios*. Barcelona: Profit.
- Vinueza, R. (2010). *Relaciones Humanas*. Quito: Exitorial Ediciones.

LINKOGRAFÍA

<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

<http://www.gestiopolis.com/elementos-del-servicio-al-cliente/>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones humanas](https://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones_humanas)

<http://candelaramirezalmarosa.blogspot.com/2008/02/112las-relaciones-humanas-y-sus.html>

<http://www.pymerang.com/emprender/1038-5-maneras-garantizadas-de-perder-clientes>

<https://elsa2010.wordpress.com/2010/07/09/la-organizacion-y-sus-propositos/>

ANEXOS

Anexo 1; Imágenes de la institución



Anexo 2: Encuesta dirigida al usuario externo



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL
CHIMBORAZO EXTENSIÓN
MORONA SANTIAGO



ENCUESTA DIRIGIDA AL USUARIO EXTERNO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL DE SAN ISIDRO

Objetivo: Determinar la importancia de la atención brindada al usuario dentro de la institución, y como este influye en su satisfacción.

Instrucciones: Por favor lea las preguntas de manera detenida, y responda con la mayor veracidad posible.

1. ¿Considera usted que el personal del Gobierno parroquial de San Isidro está capacitado para brindar una adecuada atención al usuario?

SI ☐

NO ☐

2.- ¿Cree usted que el servicio al usuario que brinda el personal que labora en el Gobierno parroquial de San Isidro es el apropiado?

SI ☐

NO ☐

3.- ¿Cuándo usted ha visitado el Gobierno Parroquial de San Isidro el servicio al usuario recibido ha cumplido con sus expectativas?

SI ☐

NO ☐

4.- ¿Conoce usted si existe un buzón donde puede depositar sus sugerencias y quejas por la atención recibida en el Gobierno Parroquial de San Isidro?

SI ☐

NO ☐

5.- ¿Cuándo se presenta algún problema en la realización de sus trámites, la solución es inmediata?

SI ☐

NO ☐



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL
CHIMBORAZO EXTENSIÓN
MORONA SANTIAGO



6.- ¿Cree usted que existen estrategias de atención al usuario en el Gobierno Parroquial de San Isidro?

SI ☐

NO ☐

7.- ¿La ejecución de trámites dentro del Gobierno Parroquial de San Isidro es ágil?

SI ☐

NO ☐

8.- ¿La actitud que muestra el personal del Gobierno Parroquial de San Isidro es?

EXCELENTE ☐

MUY BUENA ☐

BUENA ☐

REGULAR ☐

9.- ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal que labora en el Gobierno Parroquial de San Isidro?

EXCELENTE ☐

MUY BUENA ☐

BUENA ☐

REGULAR ☐

10.- ¿Qué aspectos considera usted que deberían cambiar para mejorar la atención y servicio al usuario en Gobierno Parroquial de San Isidro?

EL TRATO SEA AMABLE ☐

LA ATENCIÓN SEA RÁPIDA ☐

EL PERSONAL ESTÉ CAPACITADO ☐

|

¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Anexo 3: Encuesta realizada al usuario interno



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL
CHIMBORAZO EXTENSIÓN
MORONA SANTIAGO



ENCUESTA DIRIGIDA AL USUARIO INTERNO DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO PARROQUIAL DE SAN ISIDRO

Objetivo: Determinar el grado de importancia del servicio al usuario dentro de la institución, para reconocer las falencias que afectan al cliente externo.

Instrucciones: Por favor lee las preguntas de manera detenida, y responde con la mayor veracidad posible.

1.- ¿Ha recibido usted capacitación para brindar atención al usuario?

SI ☐

NO ☐

2.- ¿Cree usted que el usuario es lo primero en la institución?

SI ☐

NO ☐

3.- ¿Conoce usted a los usuarios que frecuentan la institución?

SI ☐

NO ☐

4.- ¿Considera que el ambiente laboral al interior del Gobierno Parroquial de San Isidro es?

Excelente ☐

Bueno ☐

Regular ☐

Malo ☐

5.- ¿Las relaciones interpersonales entre el personal del Gobierno Parroquial de San Isidro son?

Excelente ☐

Muy Buenas ☐

Buenas ☐

Malas ☐

6.- ¿Considera importante la capacitación a los empleados?

SI ☐

NO ☐

7.- ¿Existen estrategias para mejorar la atención al cliente y cuál de ellas conoce?

GUIA DE ATENCION AL CLIENTE ☐

PROGRAMA DE CAPACITACION ☐

SERVICIO BASADO EN LA CALIDAD ☐

CULTURA DE SERVICIO ☐

BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS ☐

NINGUNO ☐



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL
CHIMBORAZO EXTENSIÓN
MORONA SANTIAGO



8.- ¿Usted estaría dispuesta/o a capacitarse en temas de atención y servicio al usuario?

SI ☐

NO ☐

9.- ¿Considera usted que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al usuario en el Gobierno Parroquial de su Isidro?

SI ☐

NO ☐

10.- ¿Luego de capacitarse en atención y servicio al usuario usted estaría dispuesta/o a un cambio de actitud para brindar un mejor servicio al usuario?

SI ☐

NO ☐

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

Anexo 4: Ejecución de encuestas.



